



UNIVERSITAT D'ALACANT
UNIVERSIDAD DE ALICANTE
Facultat de Filosofia i Lletres
Facultad de Filosofía y Letras

UNIVERSIDAD DE ALICANTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

OTRA VISIÓN DEL TURISMO

La situación de las personas con discapacidad visual en el turismo.

Realizado por:

Aurora Socorro Ruiz

Dirigido por:

Samuel Ortiz Pérez

Julio 2019

*“La discapacidad no debería ser un
obstáculo para el éxito”*

Stephen W. Hawking.

INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	7
1.1	JUSTIFICACIÓN	7
1.2	CONTEXTUALIZACIÓN.....	8
2	METODOLOGÍA.....	8
2.1	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2	OBJETIVO PRINCIPAL.....	9
2.3	OBJETIVOS SECUNDARIOS	10
2.4	PLAN DE TRABAJO	10
3	MARCO TEÓRICO.....	10
3.1	TURISMO ACCESIBLE	10
3.1.1	<i>Discapacidad y las personas con discapacidad.....</i>	<i>10</i>
3.1.1.1	¿Qué es la discapacidad?.....	10
3.1.1.2	Evolución histórica de las personas con discapacidad en la sociedad.....	14
3.1.1.3	Tipos de discapacidades.....	15
3.1.2	<i>Turismo accesible: concepto, barreras y ventajas</i>	<i>18</i>
3.1.2.1	¿Qué es el turismo accesible?.....	18
3.1.2.2	Barreras.....	19
3.1.2.3	Ventajas.....	21
3.1.2.4	El turismo accesible en España	21
3.1.3	<i>Las personas con discapacidad y el turismo.....</i>	<i>22</i>
3.1.4	<i>El diseño universal como forma de integración.....</i>	<i>23</i>
3.2	LA DISCAPACIDAD VISUAL	25
3.2.1	<i>Aproximación conceptual.....</i>	<i>25</i>
3.2.2	<i>Clasificación de la Discapacidad visual</i>	<i>26</i>
3.2.3	<i>Evolución histórica de las personas con discapacidad visual</i>	<i>27</i>
3.2.4	<i>Evolución de la población española con discapacidad visual</i>	<i>28</i>
3.3	NORMATIVA Y LEGISLACIÓN SOBRE LA DISCAPACIDAD	30
3.3.1	<i>Normativa reguladora a nivel internacional.....</i>	<i>31</i>
3.3.2	<i>Normativa reguladora a nivel europeo</i>	<i>32</i>
3.3.3	<i>Normativa reguladora española.....</i>	<i>33</i>
3.4	LOS MUSEOS COMO EMBLEMA PARA LOS DISCAPACITADOS VISUALES	34

4	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1	ANÁLISIS DE ENTREVISTAS	37
4.2	ANÁLISIS DE ENCUESTAS	39
4.3	ANÁLISIS DE LA OFERTA ESPECÍFICA	51
4.4	ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL SECTOR TURÍSTICO	55
4.5	ANÁLISIS DAFO.....	56
5	PROPUESTAS DE MEJORA DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA DEMANDA CON DISCAPACIDAD VISUAL	56
6	CONCLUSIONES	57
7	BIBLIOGRAFIA	61
8	ANEXOS	65
8.1	ANEXO 1	65
8.2	ANEXO 2.....	66
8.3	ANEXO 3.....	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. "Evolución de personas con discapacidad en edad de trabajar en España (2008-2015)" FUENTE: Instituto Nacional de Estadística (INE)	11
Figura 2. "Resumen de las principales barretas en el Turismo Accesible" FUENTE: OMT, 2010 - Manual sobre Turismo Accesible para todos.	20
Figura 3. "Estimación global de nº de personas con discapacidad visual por edad, 2010" FUENTE: Organización Mundial de la Salud (OMS), 2012	29
Figura 4. "Evolución de afiliados a la ONCE (2013-2018)" FUENTE: Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE).....	29
Figura 5. "Patologías visuales de los afiliados a la ONCE, 2018" FUENTE: Registro de afiliados a la ONCE, 2018.....	30
Figura 6 "Tabla de museos españoles que cuentan con recursos adaptados, 2014" FUENTE: (Gallego & Núñez, 2014).....	36
Figura 7. "Rango de edad de las personas encuestadas" FUENTE: Elaboración propia	41
Figura 8. "¿Es el turismo una actividad importante?" FUENTE: Elaboración propia ...	41
Figura 9. "Regularidad de la realización de actividades turísticas por parte del encuestado" FUENTE: Elaboración propia.....	42
Figura 10. "¿Es el turismo un derecho?" FUENTE: Elaboración propia	43
Figura 11. "Consideraciones sobre la realización de turismo por parte de las personas con discapacidad" FUENTE: Elaboración propia.....	43
Figura 12. "Discapacidad que supone una mayor dificultad a la hora de realizar turismo" FUENTE: Elaboración propia.	44
Figura 13. "Disfrute de la actividad turística de las personas con discapacidad, según los encuestados" FUENTE: Elaboración propia	45
Figura 14. "¿Están adaptados los servicios turísticos a las personas con discapacidad visual? FUENTE: Elaboración propia.....	45
Figura 15. "¿Qué tipología turística sería la más recomendable para una persona con discapacidad visual?" FUENTE: Elaboración propia	46
Figura 16. "Actividades que realizan las personas con discapacidad visual, en el ámbito del turismo, según los encuestados" FUENTE: Elaboración propia	47
Figura 17. "Comparativa de resultados sobre si las personas con discapacidad visual deben viajar solas o acompañadas" FUENTE: Elaboración propia	48
Figura 18. "Adaptación que, según los encuestados, se debería llevar a cabo para favorecer la realización de turismo a las personas con discapacidad visual" FUENTE: Elaboración propia.....	49

Figura 19. "Principales barreras en el turismo, para las personas con discapacidad visual, según los encuestados" FUENTE: Elaboración propia	49
Figura 20. "Adecuación del patrimonio" FUENTE: Elaboración propia	50
Figura 21. "¿Se debe invertir dinero público en mejorar la situación de las personas con discapacidad visual en el sector del turismo?" FUENTE: Elaboración propia	51
Figura 22. "Análisis DAFO" FUENTE: Propia.....	56
Figura 23"Oferta vacacional eDreams 1" FUENTE: www.edreams-es	67
Figura 24. "Oferta vacacional eDreams 2" FUENTE: www.edreams.es	67
Figura 25. "Análisis vacacional Booking" FUENTE: www.booking.com	68
Figura 26. "Oferta vacacional accesitravel 1" FUENTE: www.accesitravel.com	69
Figura 27. "Oferta vacacional accesitravel 2" FUENTE: www.accesitravel.com	69

1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo ha adquirido un papel fundamental en la vida de las personas, así como para las administraciones públicas, y los gobiernos. El turismo no es solo una oportunidad de obtener una rentabilidad económica, el enfoque que se había tenido hasta ahora está cambiando, dirigiéndose hacia un turismo mucho más sostenible y respetuoso con el medio ambiente, un turismo accesible que busca satisfacer tanto a visitantes como a residentes, un turismo que se aleja de la masificación y pretende abarcar el mayor número de segmentos de la demanda.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario destacar la accesibilidad como un factor clave en esa apertura de los destinos turísticos hacia los diferentes segmentos de demanda. Se deja de hablar de un turismo puramente accesible, y se acerca la tendencia hacia un turismo inclusivo para todas las personas, sea cual sea su condición.

En este punto es importante preguntarse si esa tendencia está actualmente cubriendo las necesidades de los diferentes segmentos de demanda, y más específicamente lo que, para este trabajo de fin de grado, es de mayor importancia, ¿se está actualmente adaptando el sector turístico a las personas con discapacidad visual?, ¿cuentan estas personas con las herramientas necesarias para acceder a cualquier tipología turística?, ¿se están llevando a cabo las normativas adecuadas para la adecuación del sector turístico a las personas con discapacidad visual?, ¿los profesionales del sector turístico están formados y capacitados para atender a estos turistas?, ¿existe oferta turística específica para este sector de la demanda?, ¿cuáles son las preferencias turísticas que tiene el turista que tiene una discapacidad visual?, ¿cuál es el grado de sensibilidad y concienciación por parte de la sociedad en relación a esta temática?... Estas son solo algunas de las preguntas, a las que se trata de dar respuesta en este trabajo.

1.1 Justificación

Los motivos por los que se decidió realizar este trabajo fueron principalmente la curiosidad, desarrollada a lo largo de los 4 años de carrera, por el turismo accesible. Viendo que en el grado no existía una asignatura concreta en relación a la accesibilidad del sector turístico para los diferentes segmentos de la demanda, y de forma más específica para el sector de las personas con discapacidad visual.

Así como también se decidió, por un tema de sensibilidad social, intentando con ello hacer posible que todo el mundo disfrute del turismo, independientemente de sus

discapacidades. Y con ello abrir nuevas vías hacia el desarrollo de un turismo que abarque a todos los segmentos de la demanda. En resumen, hacer del turismo un verdadero derecho para todos.

1.2 Contextualización

En la actualidad el turismo es una actividad que reporta muchos beneficios, tanto económicos, como sociales. Es la actividad que ocupa gran parte del tiempo de ocio por parte de la sociedad. El turismo es una actividad muy importante, ya no solo a nivel nacional, sino a nivel internacional.

En este contexto de importancia del aprovechamiento del tiempo libre, sería absurdo pensar que las personas con discapacidad no quieran disfrutar de su tiempo de ocio y tiempo libre de la misma forma que lo hacen el resto de personas.

A pesar de que se habla mucho de turismo accesible, y con los años se han conseguido muchos logros y victorias para este sector de la demanda, personas con discapacidad, las actividades turísticas que se ofertan no son específicas, se aglutinan todas las discapacidades, tratándose todas por igual, y no creando una oferta o adaptación específica para las necesidades de cada una de las discapacidades existentes.

Para determinar la escala de esta investigación, en primer lugar, se va a atender a criterios europeos, relativos a la normativa en relación a la discapacidad, en segundo lugar, se atenderá a la situación, normativa y social en la que se encuentra la discapacidad, y por último, se centran los resultados de la investigación en la comunidad valenciana, más específicamente en la provincia de Alicante, donde se va a llevar a cabo la realización del trabajo de campo.

2 METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la realización del trabajo ha consistido, en primer lugar, en una búsqueda de información, centrándose principalmente en la búsqueda de información sobre turismo, turismo y discapacidad, turismo accesible, y de forma más específica sobre discapacidad visual y turismo, haciendo uso principalmente de fuentes de información secundarias, como libros, artículos científicos, artículos de revistas, enlaces web especializados, y portales estadísticos.

Así mismo, también se ha extraído información mediante un análisis cualitativo a través de la realización de encuestas de opinión sobre sensibilidad social, así como 3

entrevistas a personas con discapacidad visual, con la finalidad de conocer en profundidad sus preferencias, en materia de turismo, así como sus necesidades específicas.

De igual forma, se ha buscado también analizar los servicios turísticos, principalmente la oferta de alojamiento, y la oferta de paquetes vacaciones específicos para este colectivo. También se ha analizado si la información que proporcionan los diferentes portales y tourist infos está adaptada, así como si la formación de los profesionales del sector turístico es la adecuada para el trato a las personas con discapacidad visual.

2.1 Hipótesis de la investigación

En este trabajo se va a realizar una investigación en relación al turismo, como actividad de ocio y disfrute del tiempo libre, y la discapacidad visual. Con ello se pretende conocer la situación actual de las personas con discapacidad visual dentro del sector del turismo, es decir, como personas que pretenden disfrutar de su ocio y tiempo libre llevando a cabo actividades de índole turística. Ante ello, surgen diferentes preguntas, anteriormente mencionadas:

- ❖ ¿Se está actualmente adaptando el sector turístico a las personas con discapacidad visual?
- ❖ ¿Cuentan estas personas con las herramientas necesarias para acceder a cualquier tipología turística?
- ❖ ¿Se están llevando a cabo las normativas adecuadas para la adecuación del sector turístico a las personas con discapacidad visual?
- ❖ ¿Los profesionales del sector turístico están formados y capacitados para atender a estos turistas?
- ❖ ¿Existe oferta turística específica para este sector de la demanda?
- ❖ ¿Cuáles son las preferencias turísticas que tiene el turista que tiene una discapacidad visual?
- ❖ ¿Cuál es el grado de sensibilidad y concienciación por parte de la sociedad en relación a esta temática?

2.2 Objetivo principal

El objetivo general de este TFG es conocer la situación actual del turismo en relación a la discapacidad visual, y analizar dicha situación, para poder llevar a cabo

propuestas de mejora que incluyan todos los aspectos necesarios para adaptar el turismo a las necesidades de una persona con discapacidad visual.

2.3 Objetivos secundarios

- ❖ Analizar si los servicios turísticos están adaptados a los turistas con discapacidad visual.
- ❖ Analizar si la normativa y la legislación se adecua a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual.
- ❖ Analizar el grado de accesibilidad y adaptación específica de la oferta, así como los servicios turísticos para las personas con discapacidad visual.
- ❖ Conocer las necesidades de este sector de la demanda.

2.4 Plan de trabajo

El trabajo de campo ha consistido principalmente en la búsqueda de información primaria, a través de entrevistas y encuestas. En primer lugar, se buscaron asociaciones, fundaciones y organizaciones relacionadas con la discapacidad visual, y otras discapacidades, pero ninguna de ellas llegó a responder a las peticiones de entrevistas, ya fuesen online o en persona. Viendo la imposibilidad de realizar estas entrevistas, se pasó a buscar a personas con discapacidad visual a las cuales hacerles entrevistas en relación a su actividad turística, preferencias y opinión sobre el sector turístico.

De igual manera, se visitó y se llamó a varios hoteles y agencias de viajes de la provincia para conocer si existía oferta o adaptación específica para personas con discapacidad visual. Y por último se llevaron a cabo vía online las encuestas de sensibilidad social.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 Turismo accesible

3.1.1 Discapacidad y las personas con discapacidad

3.1.1.1 ¿Qué es la discapacidad?

En el mundo existen más de mil millones de personas que cuentan con algún tipo de discapacidad, sobre el 15% de la población mundial. Estas personas con discapacidad se encuentran con diferentes barreras en el ámbito de su vida cotidiana, algunas de estas barreras tienen relación con las políticas y normas insuficientes; las actitudes negativas por parte de la sociedad hacia ellas; las insuficientes prestaciones de servicios, que no son

capaces de suplir su vulnerabilidad; problemas con la prestación de servicios; la financiación insuficiente; la falta de accesibilidad, de datos y pruebas; o la falta de consulta y participación que sufren las personas con discapacidad (OMS, Informe Mundial sobre la Salud, 2011). Se prevé que las cifras de personas con discapacidad, a nivel mundial, irán en aumento en el futuro.

Según el OED¹, a fecha 1 de enero de 2015, en España hay un total de 3.452.865 registros de valoraciones vigentes de discapacidad, de los cuales 2.564.952 corresponden a personas en las que el resultado de la valoración ha alcanzado un grado de discapacidad igual o superior al 33% (OED, Informe Olivienza , 2010).

En la encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situación de dependencia (EDAD. INE. 2008), la última macro encuesta sobre discapacidad realizada en nuestro país, en el año 2008 habían “3,8 millones de personas con discapacidad residiendo en los hogares españoles, de los que 2,3 millones son mujeres, que representa el 59,8% y 1,5 millones son hombres, el 40,2% del total de la población con discapacidad residente en hogares familiares (OED, Informe Olivienza , 2010)”.

El número de personas con discapacidad ha ido aumentando considerablemente en los últimos años, diferenciando por género, los hombres con discapacidad superan a las mujeres con discapacidad. En el siguiente gráfico podemos observar el aumento de las personas con discapacidad en edad de trabajar, desde el año 2008 hasta el año 2015.

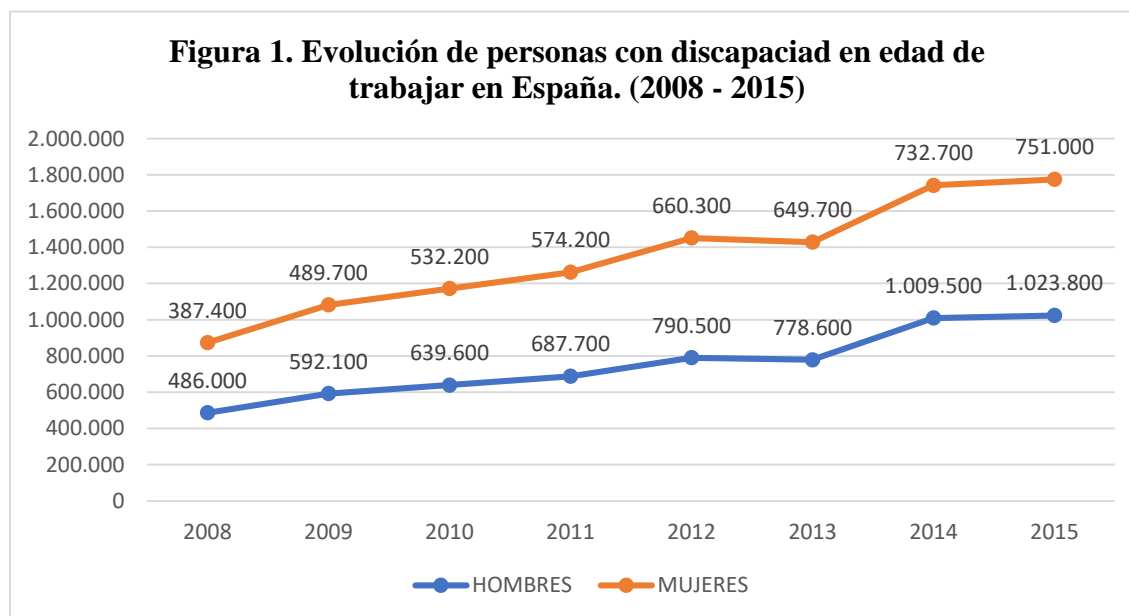


Figura 1. "Evolución de personas con discapacidad en edad de trabajar en España (2008-2015)" FUENTE: Instituto Nacional de Estadística (INE)

¹ Observatorio Estatal de Discapacidad

Todo lo anteriormente expuesto, hace necesario saber que es la discapacidad, pues afecta a un considerable porcentaje de la sociedad mundial, así como la española. A día de hoy existen multitud de definiciones que dan significado al término “discapacidad”. Son muchas las instituciones internacionales, así como nacionales, que aportan su granito de arena al significado del término, pretendiendo con ello conseguir su correcta definición.

La palabra discapacidad cuenta con dos significados en el diccionario español, confeccionado por la Real academia de la lengua española (RAE) “1.f. Condición de discapacitado. *Percibe una prestación por su discapacidad.* 2.f. Manifestación de una discapacidad. *Personas con discapacidades en las extremidades.*” Como se puede observar, esta definición no es precisa, y para poder comprenderla es necesario conocer el significado de discapacitado/a, siendo este “1.adj. Dicho de una persona: Que padece una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente para el trabajo o para otras tareas ordinarias de la vida (RAE, 2019).”

En este aspecto, se puede observar, que para comprender el significado del término discapacidad no se debe centrar la mira en los términos lingüísticos, sino que se debe buscar el significado de la misma en las instituciones especializadas, los artículos que versen sobre esta temática, así como en la literatura específica, todo ello con la finalidad de comprender realmente lo que es la discapacidad, y lo que supone para las personas que la padecen.

Desde la Organización mundial de la salud (OMS) se define la discapacidad como “un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal. Las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que releja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2018)”.

Desde el CIF² se amplía el significa de la OMS añadiendo en él que se debe atender a los factores ambientales que están relacionados con la salud, estos serían, el

² Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y conducen sus vidas (OED, Informe Olivienza , 2010).

Además, también se plantean dos modelos de definición, desde el CIF, el médico y el social. “El **modelo médico** considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales (...) el **modelo social** e la discapacidad, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/ entorno social. Por lo tanto, el manejo del problema requiere la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida social (OMS, 2017)”.

De estas definiciones se puede extraer que la discapacidad afecta a las personas a llevar a cabo cualquier tipo de actividad, en función del tipo de discapacidad que sufran, y que el hecho de ser una persona con discapacidad puede llegar a suponer un problema social y de conducta en la vida de quien que la padece.

Pero, ¿es este el término adecuado para referirnos a estas personas? En los últimos años, con el aumento de la concienciación y la sensibilidad hacía los grupos sociales minoritarios, ha surgido el debate en relación a si la terminología empleada es la adecuada.

Discapacidad, minusvalía, deficiencia... todos estos términos han sido usados durante muchos años para referirse a las personas que sufren limitaciones a la hora de realizar distintas actividades en su vida diaria. La terminología empleada hasta la fecha supone una discriminación lingüística hacía este colectivo, y usualmente estos términos son limitantes y despectivos.

En España el término más empleado es “minusválido”, siendo empleado en el ámbito cotidiano haciendo referencia por ejemplo a “plazas para minusválidos, lavabos para minusválidos”, esto término está refiriéndose al colectivo como personas menos válidas. Aun siendo un término limitante y despectivo para el colectivo, no solo se emplea en el ámbito urbano, sino que, en los textos jurídicos de nuestro país, persiste este tipo de

terminología haciendo uso de términos como; incapacitación, incapacidad, discapacidad, invalidez, minusvalía y dependencia.

Los términos anteriormente mencionados no contienen ningún aspecto positivo, por eso, actualmente se encuentra sobre la mesa, desde ya hace un par de años, la necesidad por parte del colectivo de cambiar la terminología empleada en referencia a ellos, y hacer uso de una nueva terminología, siendo esta “mujeres y hombres con diversidad funcional”, entendiéndose que ambos términos, diversidad funcional, no son despectivos ni limitantes para con el colectivo.

Con el uso de esta nueva terminología lo que se pretende es reforzar la dignidad de este colectivo, puesto que sería la primera vez en la historia en la que no daría un carácter negativo, ni médico a la visión de una realidad humana, poniendo énfasis en la diferencia o diversidad (Romanãch & Lobato, 2005).

A día de hoy, se siguen usando todos los términos anteriormente expuestos, aunque, como se ha mencionado anteriormente, el grado de sensibilidad social y concienciación es mayor, en el lenguaje coloquial se sigue haciendo uso de terminología discriminatoria y despectiva, a nivel institucional el uso de términos despectivos se ha visto suprimido, aun así, el debate sobre la terminología a emplear sigue estando sobre la mesa.

3.1.1.2 Evolución histórica de las personas con discapacidad en la sociedad.

Para comprender mejor la situación de las personas con discapacidad es necesario conocer como ha sido definida a lo largo de la historia, así como los cambios que se han producido en su significado, que se han visto motivados por el aumento de la sensibilidad social, así como por las correcciones significativas que ha ido sufriendo durante los años, siendo motivadas estas correcciones por la búsqueda de la integración de las personas con discapacidad en la sociedad.

Como señalan diferentes autores (Fernández J. , 2008) (Ferreira, 2010) (Rodríguez, 1999) a lo largo de la historia el trato a las personas con discapacidad, el significado de esta enfermedad, así como su situación social han ido cambiando. En las culturas antiguas prehistóricas atribuían la discapacidad de una persona a la magia, los dioses o los espíritus. Con la llegada del cristianismo estas personas pasaron a gozar de una posición un poco mejor en la sociedad, lo que supuso un mejor trato para ellas, aunque

la Iglesia católica usase la demonología para explicar la causa de la discapacidad. A pesar de que la Iglesia insiste en hacerse cargo de estas personas, siguen siendo marginados socialmente, viéndose relegados en la edad media a desempeñar el trabajo de bufón.

No es hasta el siglo XIX que, de forma conjunta con los avances en la medicina, se llevan a cabo mejoras en la situación de las personas con discapacidad, creándose hospitales especializados para que puedan ser tratados. A pesar de ello en el año 1859, la publicación de la teoría de la evolución de Darwin, influyó en la consideración de estas personas, haciéndolas ver como personas inferiores a causa de su discapacidad.

Sin duda es la segunda mitad del siglo XX, la que supone un gran avance para estas personas, pues es en esta época en la que el movimiento asociativo se hace más fuerte, por parte de las propias personas con discapacidad, como de sus familiares, buscando una mayor inclusión y normalización en la sociedad. Este siglo también supone muchas mejoras para las personas con discapacidad a nivel científico - sanitario, educativo, social y legislativo.

3.1.1.3 Tipos de discapacidades.

Existen muchos tipos de discapacidades en el mundo, como se ha comentado anteriormente, las discapacidades son la suma de las deficiencias, limitaciones y restricciones que sufre una persona.

En este aspecto, el 22 de mayo de 2001, en la 54ª Asamblea de la OMS, se aprobó una nueva clasificación, en ella se habla de funcionamiento, discapacidad y salud. Como se ha nombrado anteriormente, en esta nueva clasificación se hace del término “discapacidad” un paraguas en el que englobar las dimensiones anteriormente expuestas. De este modo las anteriormente conocidas como deficiencias pasan a ser, deficiencias de función y deficiencias de estructura, el término discapacidad pasa a ser, limitaciones en las actividades, y el término minusvalía se convierte en limitaciones de participación.

El CIF plantea tres clasificaciones; una clasificación de primer nivel, una clasificación de segundo nivel y una clasificación detallada. En este caso se va a centrar la atención en la clasificación de primer nivel, para ello se debe tener en cuenta que el CIF divide la clasificación en dos partes, una de ellas hace referencia al funcionamiento y la discapacidad, y otra hace referencia a los factores contextuales.

- ❖ **Funcionamiento y discapacidad:** En esta parte se encuentran las funciones y estructuras corporales, así como las actividades y la participación.
- ❖ **Factores contextuales,** estos son los factores ambientales y los factores personales.

A continuación, se presenta la clasificación de primer nivel realizada por el CIF:

❖ **Funcionamiento y discapacidad:**

- Funciones corporales:
 - Funciones mentales.
 - Funciones sensoriales y dolor.
 - Funciones de la voz y el habla.
 - Funciones de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio.
 - Funciones de los sistemas digestivo, metabólico y endocrino.
 - Funciones genitourinarias y reproductoras.
 - Funciones neuromusculoesqueléticas y relacionadas con el movimiento.
 - Funciones de la piel y estructuras relacionadas.
- Estructuras corporales:
 - Estructuras del sistema nervioso.
 - El ojo, el oído y estructuras relacionadas.
 - Estructuras involucradas en la voz y el habla.
 - Estructuras de los sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio.
 - Estructuras relacionadas con los sistemas digestivo, metabólico y endocrino.
 - Estructuras relacionadas con el sistema genitourinario y el sistema reproductor.
 - Estructuras relacionadas con el movimiento.
 - Piel y estructuras relacionadas.
- **Actividades y participación:**
 - Aprendizaje y aplicación del conocimiento.
 - Tareas y demandas generales.
 - Comunicación.

- Movilidad.
- Autocuidado.
- Vida doméstica.
- Interacciones y relaciones interpersonales.
- Áreas principales de la vida.
- Vida comunitaria, social y cívica.

❖ **Factores contextuales:**

- Factores ambientales:
 - Productos y tecnología.
 - Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.
 - Apoyo y relaciones.
 - Actitudes.
 - Servicios, sistemas y políticas.

Como se puede observar, esta clasificación, pese a ser de primer nivel, es bastante específica y atiende a todas las variables, factores, funciones y estructuras que pueden verse afectadas por la discapacidad. Aun así, la amplitud de esta clasificación, así como la presencia de tantas variables, hacen que los tipos de discapacidad se puedan ver desdibujados. Desde Fundemas³, participante de *The global compact – Apoyamos el pacto global*, proponen una clasificación más reducida, en la cual se pone el énfasis en aquellas discapacidades más comunes para la sociedad. En esta clasificación se encuentran un total de cuatro tipos de discapacidades, siendo estas las siguientes:

- ❖ **Discapacidad física o motriz:** consiste en la falta, deterioro o alteración funcional de una o más partes del cuerpo, y que provoca inmovilidad o disminución de movilidad.
- ❖ **Discapacidad sensorial:** dentro de la cual se encuentran la discapacidad auditiva y la discapacidad visual.
 - Discapacidad auditiva: consiste en el deterioro o falta de la función sensorial de oír (sordera parcial o total, dificultados para hablar).

³ Fundación Empresarial para la Acción Social. Se trata de una organización sin fines de lucro, que nace el 25 de mayo del año 2000, en la ciudad del Salvador. Buscando con su creación integrar la responsabilidad social y la sostenibilidad en el ámbito empresarial.

- Discapacidad visual: Consiste en el deterioro o falta de la función sensorial de ver (visión disminuida, ceguera).
- ❖ **Discapacidad intelectual**: consiste en limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, que se manifiesta en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas.
- ❖ **Discapacidad mental**: consiste en alteraciones o deficiencias en las funciones mentales, específicamente en el pensar, sentir y relacionarse. Es conocido también bajo el término de “Discapacidad psicosocial”.

Esta clasificación presentada por Fundemas hace más comprensible la clasificación, por tipos, de las discapacidades existentes, y que son más comunes en la sociedad actual, tanto a nivel internacional como nacional.

3.1.2 Turismo accesible: concepto, barreras y ventajas

3.1.2.1 ¿Qué es el turismo accesible?

Si posamos nuestros ojos en el manual de Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, que presentó la OMT en el año 2014, se puede observar que, definir el turismo accesible, es algo complejo, pues es un término que ha ido evolucionando mucho durante los últimos años, además el término Turismo Accesible es también conocido como Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para todos, Turismo sin barreras, o Turismo universal, entre otros. A ello se le debe añadir la dificultad añadida que supone la estrecha relación que guardan los términos Turismo Accesible y accesibilidad, lo que supone que los autores definan el término de forma diferente, y todavía no se ha llegado a una definición exacta y común para todos.

Algunas definiciones de Turismo Accesible son:

- ❖ “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social (Grünewald, 1996)”.

Si analizamos el término de Turismo Accesible, se puede observar cómo está orientado a la integración de las personas con discapacidad, buscando la participación de las mismas en la oferta turística, y la eliminación de las barreras existentes.

Al igual que el enfoque de la discapacidad, también evoluciona el concepto de Turismo Accesible. Ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población. De esta forma el concepto de Turismo Accesible ofrece otras definiciones más completas, como por ejemplo la siguiente:

- ❖ “Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje (Agnes, 2010)”.

3.1.2.2 Barreras.

Anteriormente se han nombrado las **barreras** existentes a la hora de llevar a cabo un turismo accesible en el destino. Estas barreras impiden el disfrute de las personas a la hora de llevar a cabo actividades turísticas. Principalmente las barreras más grandes se dividen en dos grupos, las barreras del entorno y las barreras sociales.

Las **barreras del entorno**: “son aquellas que aparecen entre el usuario/cliente y el entorno donde viaja (...) Estas barreras son las que dificultan, y en muchos casos imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos (OMT, 2014)”. A continuación, se presenta una tabla mostrando todas las barreras del entorno.

Figura 2 – Resumen de las principales barreras en el Turismo Accesible.

Planificación y reservas	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web no accesibles. - Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal.
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Traslado al punto de partida/ origen desde el domicilio. - Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto. - Acceso al interior del medio de transporte. - Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, etc.

Edificación	<ul style="list-style-type: none"> - Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc. - Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización adecuada. - Sistemas alternativos de transmisión de la información.
Destino	<ul style="list-style-type: none"> - Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. - Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias). - Actividades de ocio y culturales.

Figura 2. "Resumen de las principales barretas en el Turismo Accesible" FUENTE: OMT, 2010 - Manual sobre Turismo Accesible para todos.

Las **barreras sociales** son “aquellas que se relacionan con factores vinculantes a la sociedad y el tratamiento que esta hace de la discapacidad y de las cuestiones referentes a la accesibilidad. Estas dificultades son, en ocasiones, mucho más limitantes y discriminatorias que las barreras del entorno ya que la consideración de la sociedad hacia la accesibilidad es lo que puede promover los cambios políticos, sociales y económicos necesarios para su consecución (OMT, 2014)”. Estas barreras son:

Falta de formación en las empresas de ámbito turístico: En este sentido el personal empleado no se encuentra lo suficientemente preparado para recibir demandas diferentes. De igual manera la formación en relación al trato que se debe dar a las personas con discapacidad, es indispensable, y actualmente no se le está prestando la correcta atención. En este sentido la formación debería ser indispensable, y supondría un aumento de calidad en el servicio, así como la oportunidad de ampliar el mercado demandante.

Falta de concienciación sobre la accesibilidad: Esta falta de conocimientos acerca de las necesidades relacionadas con la accesibilidad se muestra en muchos aspectos, en las personas que tratan directamente con el público, en las políticas y estrategias nacionales e internacionales, que actualmente cuentan con muchas carencias.

Barreras actitudinales: Estas barreras tienen a ver con la exclusión social a la que este colectivo se ve expuesto, lo que provoca en ellos insatisfacción con la experiencia turística, desilusión, e incluso, ansiedad al verse excluidos por la sociedad, así como ver limitada su libertad.

3.1.2.3 Ventajas

Apostar por el turismo accesible no solo supone enfrentarse a las barreras anteriormente nombradas, sino que también aporta beneficios sociales, así como cuenta con varias ventajas a tener en cuenta. Son varios los diferentes autores que señalan estos beneficios y ventajas. “PREDIF⁴ considera que son 4 los motivos para trabajar en favor del turismo accesible: 1) el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, además es un derecho conquistado por nuestra sociedad; 2) es un factor de integración social; 3) supone una oportunidad de negocio; y 4) constituye un elemento básico de la calidad de la oferta turística. (Molina, 2012)”.

De igual forma otros autores destacan como beneficios, del turismo accesible, para empresas y destinos turísticos las siguientes cuestiones; 1) que resulta beneficiada la economía regional, en general, y el sector turístico, puesto que se reduce la estacionalidad. Este segmento de la demanda (personas con discapacidad), tienden a viajar fuera de temporada alta para evitar el congestionamiento; 2) los turistas discapacitados son multicitientes, no suelen acudir solos. Sus limitaciones, y las del entorno, les hacen viajar acompañados; 3) se conseguirían beneficios sociales, pues trabajar en accesibilidad supone la eliminación de las desigualdades en el acceso al turismo; 4) supondría una mejora para la imagen del destino turístico, pues se percibiría como un espacio que no limita el acceso; 5) se mejoraría la calidad de vida de estas personas, que encontrarían menores dificultades para realizar sus actividades turísticas (Fernández, 2007).

3.1.2.4 El turismo accesible en España

Actualmente en España, el número de personas con discapacidad es bastante elevado, y según las proyecciones del INE, en el año 2060 la cifra de personas con discapacidad en España ascenderá a 15.7 millones de personas. Ante esta situación, se plantea la necesidad de adaptar el turismo a las necesidades de la demanda, que como se puede observar, cada vez será mayor.

España es el segundo país turístico del mundo, y por ese motivo debe adaptar su oferta a estas necesidades, aun así, se ha constatado que la oferta turística está condicionada por una serie de barreras en el momento de planificar un viaje para personas con discapacidad (Hoyo & Valiente, 2010).

⁴ Plataforma representativa Estatal de Discapacitados Físicos.

A día de hoy, y centrando la mirada en la comunidad autónoma de Cataluña se pueden encontrar varios ejemplos de recursos turísticos accesibles que se encuentran diseminados por la geografía catalana. Los ejemplos mostrados se caracterizan por una especial sensibilidad en el campo del turismo accesible y cumplen la mayoría de parámetros de accesibilidad:

- ❖ Escuela de Vela de La Escala: ubicada en el municipio de La Escala (Girona). La empresa cuenta con veleros accesibles, y el personal tiene formación específica para llevar grupos o personas individuales con discapacidad. (Hoyo & Valiente, 2010)
- ❖ Ruta Centro Histórico de Vic: esta ruta recorre los monumentos más emblemáticos. La oficina de turismo dispone de guías para personas con discapacidad visual y una ruta alternativa para personas con movilidad reducida. (Hoyo & Valiente, 2010)
- ❖ El eco museo del Delta del Ebro: este eco museo propone un recorrido adaptado para personas con discapacidad visual. (Hoyo & Valiente, 2010)

Estos son solo algunos de los ejemplos que Hoyo y Valiente (2010) presentan en el artículo “Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España”.

3.1.3 Las personas con discapacidad y el turismo

En el mundo alrededor del 15% de la población sufre algún tipo de discapacidad, es decir, más de mil millones de personas con discapacidad. Este colectivo, que hasta la fecha había visto sus posibilidades de practicar turismo muy reducidas, están viendo que, con el aumento de la sensibilidad y la concienciación por parte de la sociedad, así como el compromiso por parte de las entidades públicas y privadas, sus posibilidades de practicar turismo están aumentado. El creciente aumento de participación en el turismo, por parte de este colectivo hace necesario que el turismo se adapte a las exigencias y necesidades de este sector poblacional, con el fin de conseguir que lleven a cabo su derecho al ocio y al turismo, y que el mismo se realice en igualdad de condiciones al resto de la población.

La OMT, en la asamblea general celebrada en Manila el 27 de septiembre del año 1980, declaró que “el derecho a la utilización del tiempo libre, y en particular, el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana

por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una cantidad de países. Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades. Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular (OMT, Para un turismo accesible a minusválidos en los años 90., 1991)”.

De todo ello, deducimos, así como se ha nombrado anteriormente, que las sociedades desarrolladas están cada vez más concienciadas de su deber para con las personas que no son capaces de enfrentarse a la cotidianeidad en las mismas condiciones que lo hace gran parte de la población. Por eso mismo, buscando como base el aumento de la sensibilización, la declaración del turismo como derecho, y el aumento de personas con discapacidad que desean realizar actividades de índole turístico, se plantea para la sociedad, y para las entidades públicas y privadas un gran reto, el de adaptar la oferta turística a las necesidades de este colectivo, con la finalidad de que puedan disfrutar del turismo de la misma forma que lo hacen las personas sin discapacidad.

Actualmente la normativa busca adaptar el turismo de forma general, atendiendo a las necesidades generales de las personas con discapacidad, sin buscar adaptar de forma específica para cada colectivo con discapacidades diferentes. Aunque se ha avanzado mucho, y existen proyectos de adaptación y planes regionales de accesibilidad, como el de Murcia, todavía falta mucho por hacer, para que el turismo pueda ser disfrutado en igualdad de condiciones por todos los turistas, padezcan o no algún tipo de discapacidad.

3.1.4 El diseño universal como forma de integración

Todo lo anteriormente expuesto, muestra la necesidad de adaptar las infraestructuras turísticas para que este colectivo pueda disfrutarlo, eso lleva a la creación de un nuevo concepto, que es el diseño universal, y ¿qué es el diseño universal? “El diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”⁵

A este respecto, debemos destacar que “el diseño universal incluye como beneficiarios del turismo accesible y turismo para todos tanto a las personas con

⁵ The Center for universal Design: Universal Design (1995), North Carolina State University. Tomado de IMSERSO (2003): Libro Blanco de la Accesibilidad (ACCEPLAN), p.21

discapacidad como a todos los posibles usuarios (...), mejorando las condiciones de uso y la calidad de vida de toda la población y del conjunto de los turistas (Fernández, 2007)”.

Según (Molina, 2012) los espacios y productos adaptados no son utilizados solamente por las personas con discapacidad y la apuesta por la accesibilidad universal se debería concebir como una inversión en la calidad de vida de la población.

En el Diseño Universal se atiende al diseño urbanístico, al diseño arquitectónico, al diseño en los entornos naturales protegidos, a la accesibilidad al patrimonio histórico protegido o al diseño del transporte accesible, entre otros. (OMS, Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas., 2014)

En relación al **diseño urbanístico**, se considera la accesibilidad un elemento esencial en el diseño del entorno urbanístico, actualmente es habitual encontrar obstáculos que limitan la movilidad urbana para las personas que sufren algún tipo de discapacidad. El plan Nacional de Accesibilidad⁶, publicado en 2003, sacaba a la luz los resultados que definían la situación de los municipios españoles en relación a la accesibilidad, de ello se extrajeron cuáles eran los principales problemas detectados; 1) Falta de consideración de la accesibilidad en los planes urbanísticos; 2) Falta de integración de la accesibilidad en los proyectos y ejecución de la urbanización de la ciudad; 3) Problemas de mantenimiento que derivan de la falta de consideración en tareas de mantenimiento y gestión del espacio; 4) Problemas de incumplimiento cívico y normativo en las labores de control por parte de la administración (ONCE & COAM, 2011).

En lo referente al **diseño arquitectónico**, se trata de la materialización de un proyecto arquitectónico a una realidad física y tangible. Se debe atender a la accesibilidad al edificio, y además a si sus instalaciones y dependencias van a ser realmente accesibles, si todo el mundo va a poder hacer uso de ello en igualdad de condiciones, o si se han contemplado estas cuestiones desde el inicio del proyecto. “Un edificio, un entorno, un servicio, será accesible cuando haya sido pensado, ideado, desarrollado, ejecutado y mantenido para las personas, para todas las personas (ONCE & COAM, 2011)”.

La cuestión sobre el **diseño en los entornos naturales protegidos** es diferente, pues al tratarse de un espacio natural protegido la interferencia deberá ser mínima, aunque

⁶ Plan Nacional de Accesibilidad 2004 – 2012; IMSERSO, 2003. “El plan Nacional de Accesibilidad, es un marco estratégico de acciones para conseguir que los entornos, productos y servicios nuevos se realicen de forma accesible al máximo número de personas y que aquellos ya existentes se vayan adaptando convenientemente”.

obviamente se debe facilitar la accesibilidad a todas las personas, se debe preservar el paisaje, provocar el mínimo impacto posible, visual y ambiental, por ello, se deben seguir unas pautas de diseño que aseguren la protección del espacio.

Si se habla del **patrimonio histórico protegido**, según la ley española, forman parte de los inmuebles y objetos de interés artístico, histórico, etc. Este patrimonio suele estar gestionado de forma pública o privada, a pesar de que el turismo sea un derecho para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, la visión del patrimonio ha sido y sigue siendo siempre muy protectora con la intervención de estos inmuebles, pese a ello cada año las intervenciones relacionadas con la accesibilidad cada vez son mayores.

“La movilidad accesible consiste en la aplicación sistemática de los principios de la accesibilidad universal a todos aquellos ámbitos del entorno exterior que permiten el desenvolvimiento, uso y disfrute del mismo en condiciones de seguridad, comodidad, eficacia, autonomía personal, sostenibilidad y uso fácil En este contexto el transporte es una pieza al permitir vertebrar el mosaico de la movilidad accesible (ONCE & COAM, 2011)”.

El diseño universal, está contemplado jurídicamente en la ley 56/2003, del 3 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y autonomía personal de las personas con discapacidad (LIONDAY).

3.2 La discapacidad visual

Como se ha expresado anteriormente, en este trabajo el foco central recae sobre las personas con discapacidad visual en el sector del turismo. Por eso mismo, se considera de importancia conocer todos aquellos aspectos que tengan relación con la discapacidad visual, ¿qué es?, ¿cuál es el papel de las personas con discapacidad visual en la sociedad actual?, ¿qué tipos de discapacidad visual existen? y ¿cuál es la relación existente entre el turismo y la discapacidad visual?

3.2.1 Aproximación conceptual

Para definir la discapacidad se debe entender que el sistema visual abarca tres partes, los órganos periféricos, el nervio óptico y el centro visual en el córtex cerebral. La visión solo funciona cuando estas tres partes trabajan conjuntamente. Si cualquiera de las tres no funciona se pierde la percepción visual (Kvtonovád & Rehurek, 2011).

Este tipo de discapacidad, la visual, se refiere a las personas con deficiencias funcionales del órgano de la visión, y sus funciones asociadas. El tipo de discapacidad visual se determina por niveles de deterioro de la función de la vista, que se establece tras la medicación de la agudeza visual y del campo visual de cada uno de los ojos por separado. (Martínez Liábana, 2000) (Rodríguez fuentes, 2005).

Cuando hablamos, de forma general, de ceguera o deficiencia visual se hace referencia a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual. Se trata de personas que o no ven absolutamente nada, o en el mejor de los casos, llevan gafas o utilizan otras ayudas ópticas, viendo mucho menos de lo normal y realizando un gran esfuerzo.

3.2.2 Clasificación de la Discapacidad visual

Según la OMS⁷ la clasificación de la discapacidad visual se divide en cuatro niveles, visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y, por último, ceguera. A su vez, el autor Barraga (1992) también establece cuatro niveles de discapacidad visual, ceguera, discapacidad visual profunda, discapacidad visual severa, y discapacidad visual moderada.

- ❖ La **ceguera** es la carencia de visión o solo percepción de luz. Las personas que la sufren no pueden realizar tareas visuales.
- ❖ La **discapacidad visual profunda** supone la dificultad para realizar tareas visuales gruesas, estas personas no pueden realizar tareas que requieran visión en detalle.
- ❖ La **discapacidad visual severa** es la posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo y ayudas.
- ❖ La **discapacidad visual moderada** es la posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada, similares a las que realizan las personas de visión normal.

Además de las clasificaciones propuestas por diferentes autores y entidades, se puede diferenciar la ceguera de la baja visión, siendo la baja visión todo aquello que no sea ceguera, es decir, la discapacidad visual grave, severa y moderada, serán consideradas baja visión.

⁷ Organización mundial de la salud.

3.2.3 Evolución histórica de las personas con discapacidad visual

Según Montoro (1991) sabemos gracias a la Historia Universal que han existido personas que han desempeñado papeles de relevancia en el mundo de las artes, la ciencia, la política, la religión; que han sufrido algún tipo de discapacidad visual.

A pesar de ello, a lo largo de la historia las personas con discapacidad visual se han visto relegadas a un segundo plano, siendo durante años tratados con desprecio por la sociedad, viéndose obligados a alejarse de esta y a vivir en la mendicidad. Basándose en el artículo publicado por García y Cañadas (2009) “*Formación de ciegos y discapacitados visuales: visión histórica de un proceso de inclusión*” se puede focalizar la visión histórica en este segmento de la población, haciendo un recorrido histórico por los diferentes lugares y sociedades que conforman la historia.

En la India, respaldados por el código Manú estaba permitido eliminar o abandonar a los ciegos considerándolos impuros (...) En Egipto fueron tratados con más benevolencia (...) aunque muchos de ellos tuvieron que vivir de la mendicidad, y otros ejercieron oficios de músico. La flauta y el arpa fueron los más utilizados, es por ello que la profesión de arpista se considerara propio de ciegos.

En la China, los ciegos durante el siglo II a.C. se agruparon creando cofradías (...) el objetivo de estos gremios era el ayudarse y luchar por sus derechos.

En Grecia, la ceguera fue considerada como fuente de dicha. Se creía que los dioses consideraban a los ciegos como poseídos con la capacidad de adivinar, aunque en Esparta se les abandonaba o se les arrojaba desde el Monte Taigeto.

En Roma, se eliminaba a los ciegos ya que nos les servían para defender al país, aun así, fueron mantenidos por la caridad, ejercieron oficios de masajista en las termas, aunque vivían de la mendicidad.

Durante la edad media la ceguera estaba unida en general con la pobreza y la mendicidad, y durante el Renacimiento se avanza ligeramente en la formación y educación dirigida hacia las personas con discapacidad, Girolano Cardano diseña un alfabeto en relieve, realizado en madera, con el que los ciegos aprenderían a leer y escribir, es en este momento en el que se ve la necesidad de integrar profesionalmente a las personas con discapacidad.

En el año 1784, en París Valentín Haüy funda el Institut National de Jeunes Aveugles, en esta escuela se trabajaba con las letras normales en relieve, este método resultaba excesivamente lento. Louis Braille se propuso encontrar un nuevo método para ciegos que facilitara la lectura, y el aprendizaje, y con ello la inclusión de estas personas en la sociedad.

En 1822 un oficial del ejército francés visitó la Institución, había inventado una forma de escribir utilizando puntos para comunicarse en el ejército, pensando que era una escritura complicada, pero quizás útil para las personas con discapacidad visual. Basándose en ello Louis Braille construyó un sistema adecuado a las necesidades psicofísicas del conocimiento a través del tacto (García & Cañadas, 2009).

Con la creación de este sistema de aprendizaje las personas se vieron gratamente impulsadas a la formación y a la vida profesional, consiguiendo con ello estar mejor valorados por la sociedad.

En la actualidad las personas con discapacidad visual, bajo la ley, gozan de los mismo derechos, deberes y obligaciones que las personas sin discapacidad visual, aun así, todavía hay mucho trabajo por hacer en post de la integración social. El lenguaje y la terminología empleado por la sociedad de forma coloquial sigue siendo despectivo, y la accesibilidad, así como la igualdad con el resto de la sociedad todavía no están equiparadas entre las personas con o sin discapacidad visual.

3.2.4 Evolución de la población española con discapacidad visual

En el año 2010, un total de 285 millones de personas de todo el mundo tienen algún tipo de discapacidad visual, 39 millones de ellas son ciegas y 246 millones son personas con baja visión. En la siguiente tabla creada por la OMS en el año 2012 se puede observar el rango de edad de las personas y el total de personas con ceguera, baja visión y discapacidad visual.

Figura 3. Estimación global de nº de personas con discapacidad visual por edad, 2010.

Edad	Población	Ceguera	Baja Visión	Disc. Visual
0 - 14	1.848,50	1,421	17,518	18,939
15 - 49	3.548,2	5,784	74,463	80,248

> = 50	1.340,80	32,16	154,043	186,203
TOTAL	6.737,50	39,365 (0,58)	246,024 (3,65)	285,389 (4,24)

Figura 3. "Estimación global de nº de personas con discapacidad visual por edad, 2010" FUENTE: Organización Mundial de la Salud (OMS), 2012

Como se puede observar, la discapacidad visual es mayor en los grupos de personas con más de 50 años, esto mismo sucede de igual forma con la baja visión y la ceguera.

Habiendo tantas personas con discapacidad visual en el mundo es de obligatorio pensamiento que estas personas quieren realizar turismo, y están en su derecho de realizar turismo en igualdad de condiciones que las personas que tienen otro tipo de discapacidad, así como las personas que no tienen ninguna discapacidad.

En España, desde la Fundación ONCE⁸ se llevan a cabo todos los años informes de personas afiliadas, a continuación se muestra una evolución de los afiliados de dicha fundación desde el año 2013 hasta el año 2018.

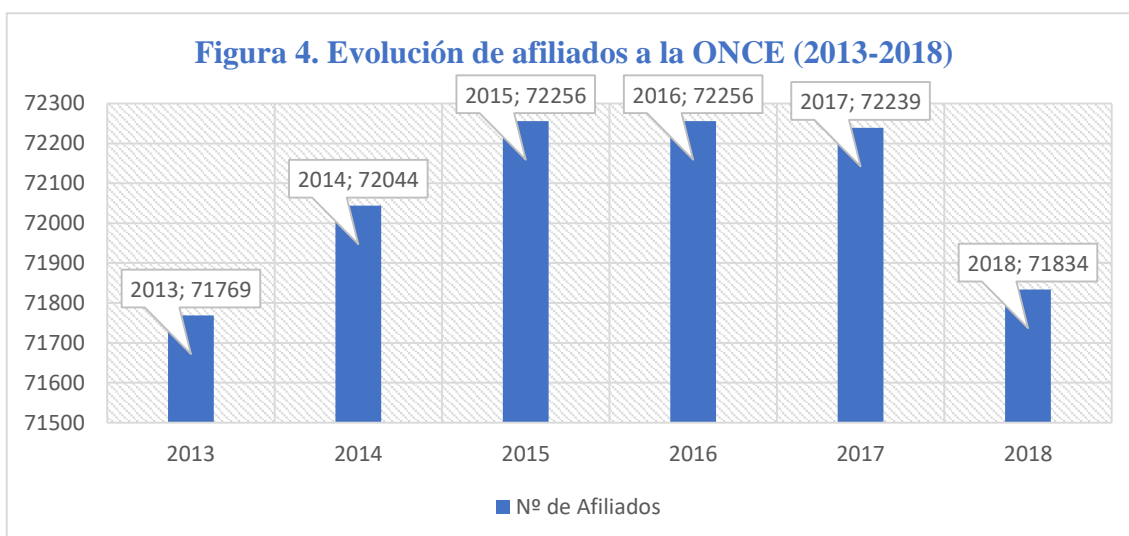


Figura 4. "Evolución de afiliados a la ONCE (2013-2018)" FUENTE: Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE)

Como se puede observar las cifras de personas afiliadas a la ONCE se han mantenido relativamente constantes desde el año 2015 hasta el año 2017, mientras que en el año 2018 desciende el número de afiliados.

⁸ Organización Nacional de Ciegos Españoles.

Desde la ONCE, la motivación de la afiliación es diversa, llegando a encontrar un total de 18 patologías visuales dentro de sus afiliados, a continuación, se presenta una tabla con las patologías y el número de afiliados por patología en el año 2018.

Figura 5. Patologías visuales de los afiliados a la once. Año 2018.

<i>Patologías Visuales</i>	<i>Nº de afiliados (31/12/18)</i>	<i>% sobre el total de afiliados (31/12/18)</i>
Miopía Magna	15.253	21,23%
Degeneraciones Retinianas	11.279	15,70%
Maculopatías	8.423	11,73%
Patología del Nervio Óptico	8.187	11,40%
Patología Congénita	4.973	6,92%
Retinopatía Diabética	3.982	5,54%
Glaucoma	3.421	4,76%
Patología Vías Ópticas	3.049	4,24%
Otras	2.514	3,50%
Nistagmus	2.147	2,99%
Patología Corneal	1.846	2,57%
Desprendimiento de Retina	1.718	2,39%
Otra Patología Vascular Retiniana	1.476	2,05%
Coriorretinosis	1.260	1,75%
Cataratas	733	1,02%
Uveítis	706	0,98%
Ptisis Bulbi	528	0,74%
Causa Desconocida	339	0,47%
TOTAL	71.834	100%

Figura 5. "Patologías visuales de los afiliados a la ONCE, 2018" FUENTE: Registro de afiliados a la ONCE, 2018

3.3 Normativa y legislación sobre la discapacidad

La normativa, la legislación, los convenios y estrategias que poco a poco se han ido estableciendo en la sociedad, con la finalidad de regular y hacer valer los derechos de las personas con discapacidad, proceden de organismos y administraciones que forman parte del ámbito internacional y nacional.

A continuación, se muestra, de forma breve, la normativa en referencia a la discapacidad, y sus variantes, a nivel internacional, europeo y nacional.

3.3.1 Normativa reguladora a nivel internacional

A nivel internacional desde la **ONU**⁹, se van a encontrar dos normativas que marcan los derechos de las personas con discapacidad:

Convenio de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, “el propósito de la presente convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (ONU, 2006) ”.

Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. A/RES/48/96. En este compendio de normas que se aprueban en el año 1993, se pueden encontrar 4 normas directamente relacionadas con el sector turístico y la discapacidad.

- ❖ Norma 1: Sensibilización. Los países incrementarán la concienciación y sensibilización de la sociedad sobre los derechos y obligaciones, necesidades y la contribución que pueden hacer las personas con discapacidad a la sociedad en general a través de campañas, anuncios en los medios de masas, distribución de información, programas públicos de formación, etc.
- ❖ Norma 5: Accesibilidad. Los países introducirán programas de acción para procurar entornos físicos accesibles, como el desarrollo de estándares y guías de obligado cumplimiento en todas las esferas de la sociedad y que estas medidas llegarán a las personas responsables de implantarlas y tomar medidas para proveer acceso a la información y comunicación en todos los formatos posibles a las personas con discapacidad.
- ❖ Norma 10: Cultura. Los países se asegurarán que las personas estén integradas y participen en las distintas actividades culturales que cada país realice en igualdad de condiciones.

⁹ Organización de las Naciones Unidas.

- ❖ Norma 11: Deportes y diversión. Los países tomarán medidas para hacer playas, hoteles, deportes, gimnasios, etc. Accesibles a las personas con discapacidad. Todos los organizadores de viajes y actividades de tiempo libre deberían organizar servicios pensando en las necesidades de las personas con discapacidad, para ello es necesario formar a las personas.¹⁰

La **Organización Mundial del Turismo (OMT)**, también cuenta con documentos que tratan sobre los derechos de las personas. Desde la ***Declaración sobre Turismo Mundial***, en el año 1980 en la asamblea en Manila se afirma que “... el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...”

En el año 1991, esta misma organización (OMT), crea el documento “***Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90***”, básicamente en este documento se centran en definir el concepto de personas con discapacidad y marcar las pautas a seguir en el sector turístico, en el ámbito de la información y la publicidad turística, la formación del personas, y los requisitos que deben cumplir las instalaciones turísticas, buscando con ello una mejor accesibilidad a las mismas de forma específica, y al turismo de forma general.

Más recientemente, en el año 2005 la OMT aprobó la resolución A/RES/792(XVI)/10, en la sesión 16º de la asamblea general de la OMT, de está derivo el documento “***Hacia un turismo accesible para todos***” en este documento se establecen los requisitos que el sector turístico debe adoptar para permitir la igualdad de oportunidades para las con capacidades restringidas.

3.3.2 Normativa reguladora a nivel europeo

De igual manera que en al ámbito internacional en el europeo se pueden encontrar diferentes documentos, normativas y legislaciones en relación al turismo y la discapacidad en el territorio de la Unión Europea.

¹⁰ Todos los datos relaciones con las Normas Uniformes han sido extraídos del artículo “Derechos del Turista con discapacidad en el marco de la UE – Turismo Accesible para todos. Enlace web: <https://puntodis.com/wp-content/uploads/2015/12/CODIGO-%C3%89TICO-DE-TURISMO.pdf>

En primer lugar, se ha de reconocer la importancia que tienen la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea* y el *Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades fundamentales*. En estos dos documentos se reconocen los derechos de todas las personas a la igualdad ante la ley, así como la protección ante la discriminación (Escriche, 2010).

Incluso el *Artículo 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea* habilita al Consejo para <<adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad o condición sexual>>.

A raíz de todo lo anteriormente expuesto, se desarrollan por parte de la UE una serie de directrices tales que “la *Directiva 2000/43/CE*, que se ocupa del principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por motivo de su origen racial o étnico; la *Directiva 2000/78/CE* para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual; y la *Directiva 2002/73/CE* para la igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo (Escriche, 2010)”.

Asimismo, es muy importante la *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020*, esta estrategia supone un compromiso por parte de la UE para una Europa sin barreras, en esta estrategia se incluyen una lista de acciones, que son las siguientes; 1) Iniciativa de accesibilidad; 2) Participación; 3) Apoyo financiero; 4) Mayor cooperación entre los estados miembros; 5) Sensibilización; 6) Recopilación de datos y supervisión.

3.3.3 Normativa reguladora española

En la normativa española, cabe destacar que las personas con discapacidad son definidas, a través de la *ley 56/2003 de 3 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y autonomía personal de las personas con discapacidad*, como “A los efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento. En todo caso, se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los

pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. La acreditación del grado de minusvalía se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional (ONCE & COAM, 2011)”.

También en el marco de la *Constitución Española* se puede encontrar en el **Artículo 49** que “Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”.

De forma resumida, a continuación, se nombran aquellas leyes y planes españoles que son de relevancia en relación al turismo y la discapacidad.

- ❖ Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.
- ❖ Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad, del 30 de marzo.
- ❖ Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de La Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- ❖ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad
- ❖ Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad.
- ❖ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

3.4 Los museos como emblema para los discapacitados visuales

Los museos se han convertido en el emblema de las personas con discapacidad visual en el mundo del turismo. La oferta museística ha sabido adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad visual, ofreciendo cada vez más servicios especializados para este sector de la demanda.

Las personas con discapacidad visual, como se ha nombrado anteriormente, pueden ser diagnosticados como tal por múltiples patologías, y no todas ellas suponen la

pérdida total de la visión, por lo tanto, la adaptación en los museos no se puede centrar únicamente en la accesibilidad del edificio, ni en la oferta de información en braille. “La inclusión no consiste únicamente en ofrecer información de folletos, carteles y material de apoyo en braille, sino que también debe ser ofrecida en caracteres visuales para no dejar fuera a las personas con gran discapacidad visual, que constituyen el mayor porcentaje de este tipo de usuarios (Ruiz & Lledó, 2013)”.

Las personas con discapacidad hacen uso, principalmente, de dos sentidos para percibir los objetos, estos sentidos son el tacto y el oído. La percepción táctil es primordial, pues con las manos pueden llegar a reconocer objetos, así como, haciendo movimientos más amplios con los brazos, pueden llegar a hacerse una idea del entorno que los rodea, esta percepción ofrece información fragmentada, lo que supone un trabajo muy cuantioso, en lo que a tiempo se refiere, para la persona.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es imprescindible que, para adaptar los museos a las personas con discapacidad visual, el museo cuente con recursos táctiles, originales o no, esto supone una oportunidad para los visitantes, con o sin discapacidad.

Para hacer del museo un lugar accesible a todas las personas de forma general, y de forma particular para las personas con discapacidad, no solo se debe atender a las barreras arquitectónicas, sino que hay que tener en cuenta todos aquellos factores que puedan suponer una barrera para el colectivo de discapacitados visuales.

Se debe buscar facilitar el desplazamiento autónomo y seguro para estas personas, para ello se hace uso de recursos como las audio guías, los gráficos y láminas en relieve, las maquetas o las reproducciones de las originales. Estos recursos no deben estar aislados del discurso expositivo, sino que deben estar integrados en él.

Ha día de hoy en España, son muchos los museos que cuentan con recursos adaptados para que las personas con discapacidad visual puedan disfrutar de los museos en igualdad de condiciones que el resto de visitantes. En el año 2014 los autores (Gallego & Núñez, 2014) confeccionan la siguiente tabla de museos españoles que contaban con recursos adaptados:

Figura 6. Tabla de museos españoles con recursos adaptados.

TIPO DE RECURSO	MUSEO
Visita guiada audio descriptiva	<ul style="list-style-type: none"> - MNCARS - Guggenheim - Thyssen-Bornemisza - Museu d'Art Contemporani de Barcelona - Museo Sorolla - Museo CajaGrande
Guía audio descriptiva	<ul style="list-style-type: none"> - Museo de la Cuchillería de Albacete - Guggenheim - Museo de Bellas Artes (Bilbao) - MNCARS - Museo Romántico - Museo Cerralbo - Museo de Artes Decorativas - Museo Lázaro Galdiano - Museo Julio Romero de Torres - Museo Sorolla - Museo Arqueológico Nacional - Museo Nacional de Arqueología Subacuática Arqua.

Figura 6 "Tabla de museos españoles que cuentan con recursos adaptados, 2014" FUENTE: (Gallego & Núñez, 2014)

Actualmente el número de museos que incluyen oferta especializada para personas con discapacidad visual supera al número de museos que no cuentan con ella. Muchos museos de renombre cuentan con este tipo de recursos adaptados, y además están ampliando su oferta, permitiendo, en algunos de ellos, que las personas con discapacidad visual puedan, haciendo uso del tacto, reconocer algunos cuadros, ejemplo de estos museos son; el museo Louvre en París, el museo británico, o el museo neoyorkino MoMa.

A esta tendencia también se están uniendo los museos españoles, el museo del Prado, se ha propuesto acercar sus obras de arte a las personas con discapacidad visual, recreando algunos de sus cuadros, en idénticas proporciones, y permitiendo que las personas con discapacidad visual puedan reconocerlo haciendo uso del tacto.

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se muestran los resultados de la investigación, haciendo un análisis exhaustivo de las encuestas de opinión y sensibilidad social realizadas, las entrevistas a personas con diferentes grados de discapacidad visual, así como también se analiza la oferta específica, los servicios y la formación de las profesiones del sector turístico en relación a la discapacidad visual.

Con todo ello se ha llevado a cabo un análisis DAFO, en el cuál se exponen las diferentes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades existentes en relación al turismo y la discapacidad visual.

La investigación se centra en la provincia de Alicante, y por ese motivo el análisis de los servicios turísticos se lleva a cabo en establecimientos que gozan de un gran flujo de turistas, en este caso se han seleccionado establecimientos hoteleros de los dos principales núcleos turísticos de la provincia, siendo estos Alicante y Benidorm.

De igual forma se realizan las encuestas de sensibilidad social a personas residentes en municipios de la provincia de Alicante.

4.1 Análisis de entrevistas

Se han llevado a cabo varias entrevistas a personas con diferente tipo y grado de discapacidad visual. Las entrevistas realizadas se han llevado a cabo vía telemática, es decir, a través de diferentes plataformas de comunicación online, o bien en persona.

La entrevista ha estado compuesta por cuestiones de tipo demográfico, cuestiones relacionadas con la actividad turística que estas personas realizan, así como por cuestiones en las que el entrevistado da su opinión en relación al turismo y la discapacidad visual.

Como se ha mencionado anteriormente se han realizado varias entrevistas, siendo estas de carácter individual, tanto a mujeres como a hombres, comprendidos entre diferentes edades, así como cada individuo tiene un tipo de discapacidad diferente.

Cada entrevista constaba del mismo número de cuestiones, 15, incluyendo en ellas, una cuestión sobre la edad del encuestado, otra cuestión sobre del genero del mismo, así como el lugar de residencia.

A continuación, se van a analizar las tres entrevistas de forma conjunta, para dar una visión más completa de los resultados que estas han reflejado. Para ello se van a presentar los resultados junto a las cuestiones que se les realizaron a los entrevistados.

- ❖ ¿Realizas o prácticas actividades de tipo turístico?; ¿Con que frecuencia viajas?; ¿Consideras el turismo una actividad importante en tu vida?; ¿Qué tipo de turismo sueles realizar?

Los entrevistados sí que realizan actividades de tipo turístico, además consideran el turismo una actividad importante en sus vidas, puesto que suelen practicarla entre 2 y tres veces al año. Todos ellos realizan turismo de tipo internacional, nacional y provincial.

- ❖ ¿Qué tipología turística te gusta practicar?; ¿Qué actividades te gusta realizar cuando haces turismo/ viajas?; ¿Sueles viajar solo o acompañado?

En este caso, existe menos consenso por parte de los entrevistados, algunos de ellos no sienten ninguna preferencia hacía una tipología turística específica, y aseguran que practican aquella que más le apetezca, en cambio otros entrevistados, realizan turismo cultural de forma mayoritaria, así como turismo de naturaleza. En relación a las actividades que les gusta realizar cuando viajan, en el caso de los entrevistados, buscan conocer el destino realizando cualquier actividad que así se lo permita.

Referente a la realización del viaje solos o acompañados, la mayoría de entrevistados prefiere viajar acompañados, puesto que se sienten más seguros y consideran que la experiencia se disfruta más acompañados. En cambio, un porcentaje muy inferior de entrevistados consideran que las personas con discapacidad visual disponen de suficientes medios a su alcance para realizar cualquier actividad de forma autónoma.

- ❖ ¿Qué consideras que es imprescindible para que tu experiencia turística sea satisfactoria?

Se puede observar que las respuestas no son tan parecidas entre los entrevistados, pues, algunos de ellos consideran imprescindible la adaptación del destino, así como una mayor implicación social, y de las personas que prestan los servicios, de igual forma que consideran importante la supresión de las posibles barreras que supongan un impedimento a la hora de realizar turismo. Otros entrevistados buscan en un destino que sorprenda, así como que sea inclusivo y se tenga en cuenta a todos los segmentos de la demanda, y otros

consideran imprescindible una buena organización, tanto en la gestión del destino que vaya a visitar, como una buena organización por parte de ellos mismos.

- ❖ ¿Crees que los servicios turísticos se adecuan a tus necesidades?: ¿Consideras que los profesionales del sector turístico tienen una formación adecuada para tratar con las personas con discapacidad visual?

En este caso, las respuestas sí que son más similares, los entrevistados consideran que todavía falta mucho por adaptar para que el turismo se adecue a sus necesidades, aunque sí que existen destinos que lo hacen, muchos otros no, y los que lo hacen, no lo hacen de forma específica para personas con discapacidad visual, sino que se adaptan de forma general. En cuanto a la formación de los profesionales, todos consideran que no es la adecuada, además una parte minoritaria de los entrevistados, considera que esto puede deberse a la intolerancia y falta de sensibilidad por parte de la sociedad.

- ❖ ¿Qué propondrías para mejorar la situación actual de las personas con discapacidad visual en el sector del turismo?

Los entrevistados, han estado de acuerdo en esta cuestión, pues todos consideran necesario mejorar la adaptación específica para la demanda con discapacidad visual, así como adaptar la información y mejorar la accesibilidad. Igualmente, también consideran que se debe formar a las personas del sector para que mejoren el trato con este segmento de la demanda, y con ello también aumentar la sensibilidad y la concienciación de la población.

4.2 Análisis de encuestas

La encuesta que se ha realizado, ha tenido una muestra de 75 personas. En esa encuesta se presentan un total de 18 cuestiones de carácter obligatorio, así como una pregunta más de carácter voluntario. Entre las 18 cuestiones se pueden encontrar algunas de respuesta abierta, en las que el encuestado tiene la libertad de argumentar y especificar su respuesta, así como cuestiones de respuesta cerrada, en las que el encuestado debe seleccionar entre las diferentes opciones que se le brindan.

La realización de estas encuestas, tiene como finalidad conocer el grado de concienciación y sensibilidad de la sociedad, de forma general con respecto a las personas con discapacidad, y más particularmente, con respecto a las personas con discapacidad visual y su relación con el turismo. Con ello se pretende conocer cuál es la opinión de la

población sobre estas cuestiones, que tan de interés son para esta investigación. Estos resultados, brindaran un reflejo de la sociedad, en relación a esta temática, así como aportaran datos sobre el nivel de implicación, concienciación, conocimiento, y empatía, entre otros.

La encuesta está estructurada en seis secciones:

La **primera sección** es la presentación de la encuesta a los encuestados, en ella se explica la finalidad que tiene la encuesta, así como se presentan los objetivos, y se hace patente que los datos que se extraigan de ellas van a ser empleados de forma anónima para la realización de este trabajo de fin de grado.

En la **segunda sección** se tratan cuestiones de tipo demográfico, en relación a la edad de las personas encuestadas, y al género de las mismas. La **tercera sección** se corresponde con cuestiones en relación al turismo y la persona encuestada, las cuestiones versan sobre la importancia del turismo en sus vidas, la realización de turismo, así como la tipología turística que practican.

La **cuarta sección** tiene como foco central la discapacidad, de forma general, en relación al turismo, aquí se les pregunta sobre el turismo como derecho universal, si consideran que una persona con discapacidad puede realizar turismo, así como cual creen que es el tipo de discapacidad que puede ocasionar mayor dificultad a la hora de practicar turismo.

En la **quinta sección**, el peso recae en la discapacidad visual y el turismo, esta sección supone el grueso de la encuesta. En ella se plantean cuestiones sobre el disfrute del turismo por parte de las personas con discapacidad visual, los servicios turísticos y su adaptabilidad, tipologías turísticas que se consideren más disfrutables para este sector de la demanda, actividades que puede realizar una persona con discapacidad visual en el ámbito del turismo, la necesidad o no de acompañante a la hora de viajar para estas personas, las barreras, la adecuación del patrimonio, o la inversión pública.

Por último, en la **sexta sección**, se agradece a todas las personas su participación, y se les brinda la oportunidad de dejar libremente cualquier aportación relacionada con el tema.

A continuación, se analizan los resultados de todas aquellas cuestiones de mayor interés para el objeto de esta investigación. Para ello se presentan varios gráficos en relación a los resultados de la encuesta.

En relación a la edad de los encuestados, como se ha mencionado anteriormente las edades se encuentran comprendidas entre los 18 y los 70 años, como se puede apreciar en el gráfico siguiente, la mayoría de encuestados, un 57%, tienen entre 18 y 30 años de edad.

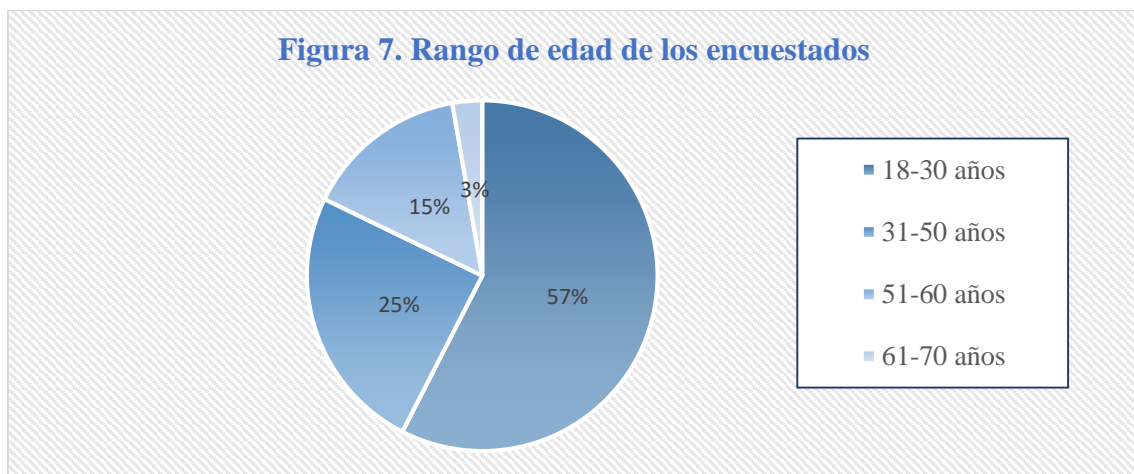


Figura 7. "Rango de edad de las personas encuestadas" FUENTE: Elaboración propia

Para más de un 90% del total de los encuestados el turismo es una actividad importante, como se puede apreciar en la siguiente gráfica. Aun así, hay alguna persona que considera que el turismo no es algo prioritario.

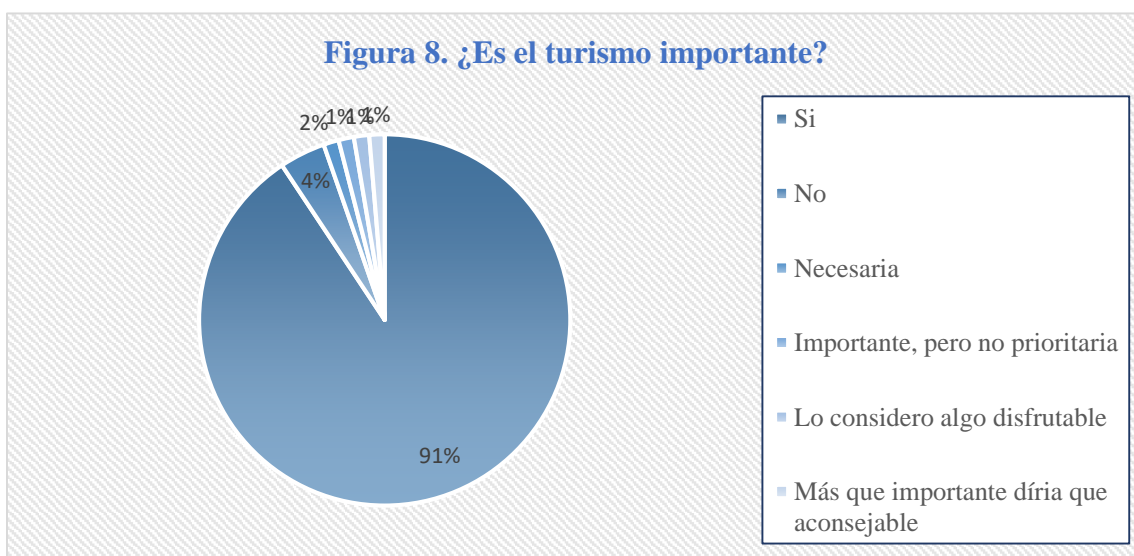


Figura 8. "¿Es el turismo una actividad importante?" FUENTE: Elaboración propia

Un total del 65% de encuestados realizan entre 2 o 3 viajes al año, o más de 3 viajes al año, mientras que un 34% de encuestados solo lo realizan 1 vez al año. Estos datos pueden reflejar el nivel de conocimiento de los servicios turísticos, así como la posible adaptación del sector a otros segmentos de mercado, en este caso a las personas con discapacidad de forma general, y las personas con discapacidad visual de forma particular. Con estos datos se puede afirmar que el conocimiento de los servicios turísticos, por parte de los encuestados, va a ser el suficiente para poder opinar y dar su punto de vista, de la percepción que han tenido ellos de los destinos que han visitado.

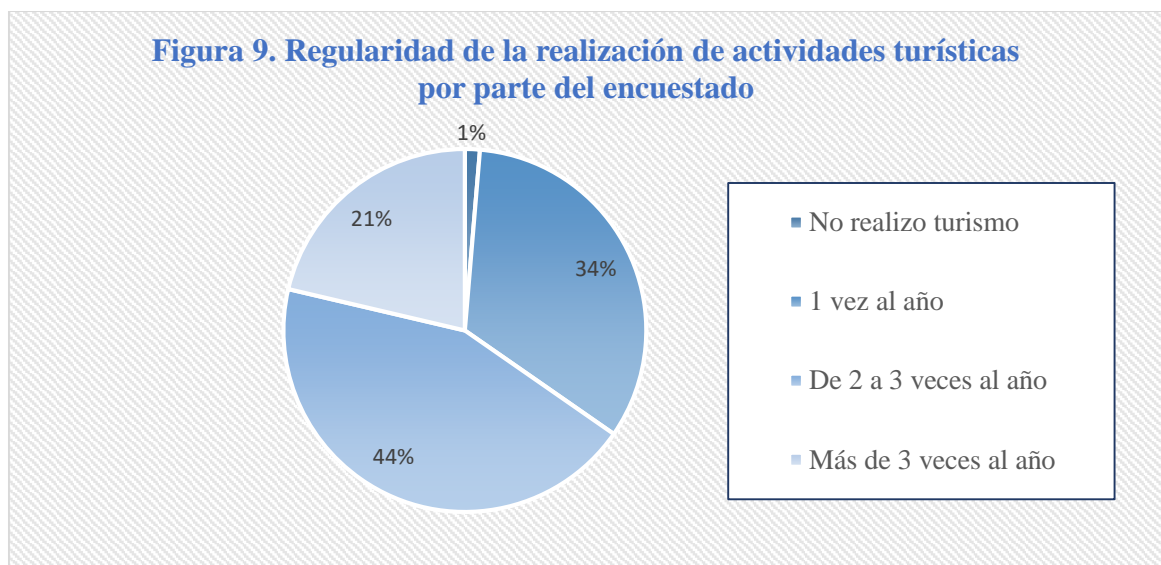


Figura 9. "Regularidad de la realización de actividades turísticas por parte del encuestado" FUENTE: Elaboración propia

En el marco teórico, se ha hablado del turismo como un derecho universal para todas las personas. Debido a la importancia que esta consideración ha tenido en las diferentes organizaciones a nivel internacional y nacional, se ha considerado relevante conocer la opinión de la población, en este caso la muestra de 75 personas, sobre si el turismo es un derecho para todas las personas o no.

El siguiente gráfico muestra que un 95% de la muestra de personas encuestadas piensan que el turismo es un derecho de todas las personas, mientras que el restante 5% considera, o bien que no es un derecho, o que es un privilegio o actividad de disfrute, pero no necesaria en el desarrollo de una persona.

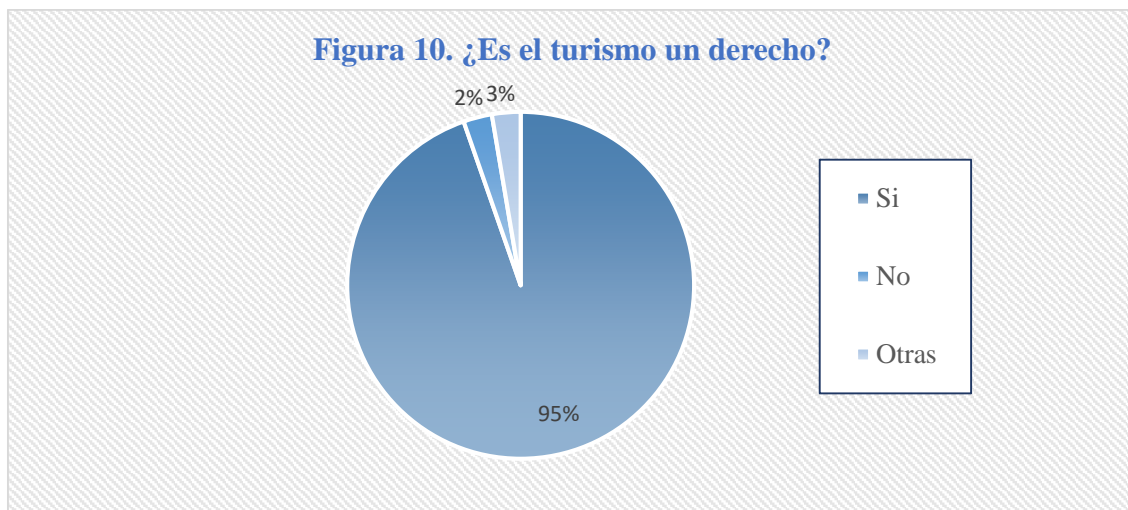


Figura 10. "¿Es el turismo un derecho?" FUENTE: Elaboración propia

Acerca de la capacidad de realización de actividades turísticas, por parte de la población con discapacidad, de forma general, también se les ha planteado esta cuestión a los encuestados. Sobre esta cuestión se han arrojado unos resultados bastante positivos, pues un 93% de la muestra considera que una persona con discapacidad puede realizar turismo, mientras que un 7% de la muestra considera que las personas con discapacidad van a encontrar problemas a la hora de realizarlo, y que sus oportunidades son inferiores al resto de la población.

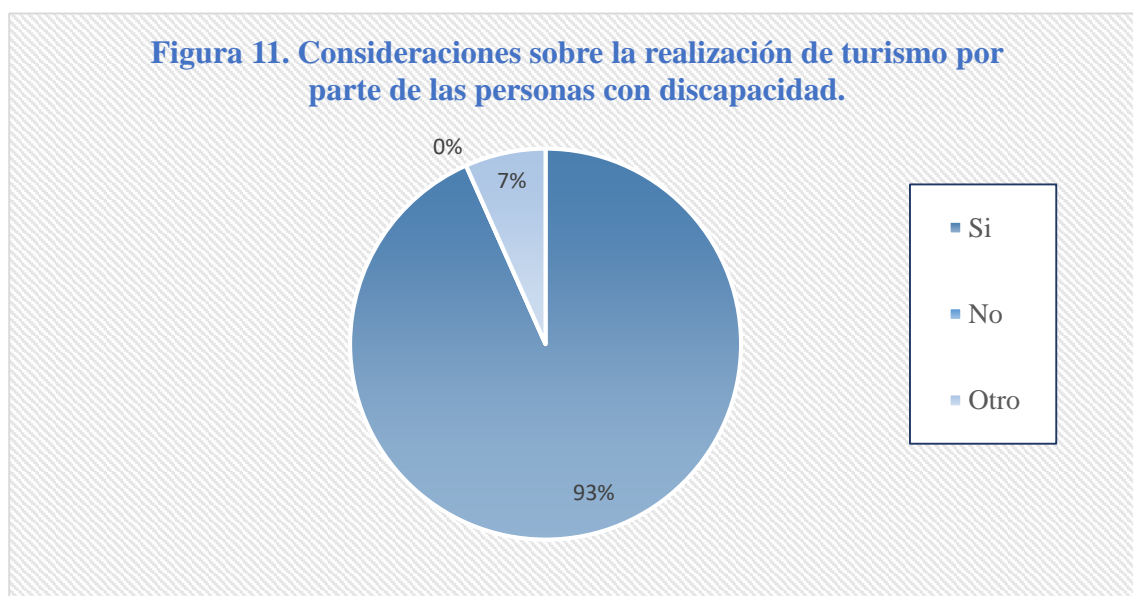


Figura 11. "Consideraciones sobre la realización de turismo por parte de las personas con discapacidad" FUENTE: Elaboración propia

Se les ha planteado a los encuestados una cuestión relativa a los diferentes tipos de discapacidades, y cuál de ellos consideran que puede suponer una mayor dificultad a la hora de realizar turismo. En el gráfico se puede observar que los dos tipos de discapacidad que, según las opiniones de la muestra estudiada, supondrían una mayor dificultad a la hora de realizar turismo son, con un 41% la discapacidad visual, seguido muy de muy cerca, la discapacidad motriz o física, con un 40%.

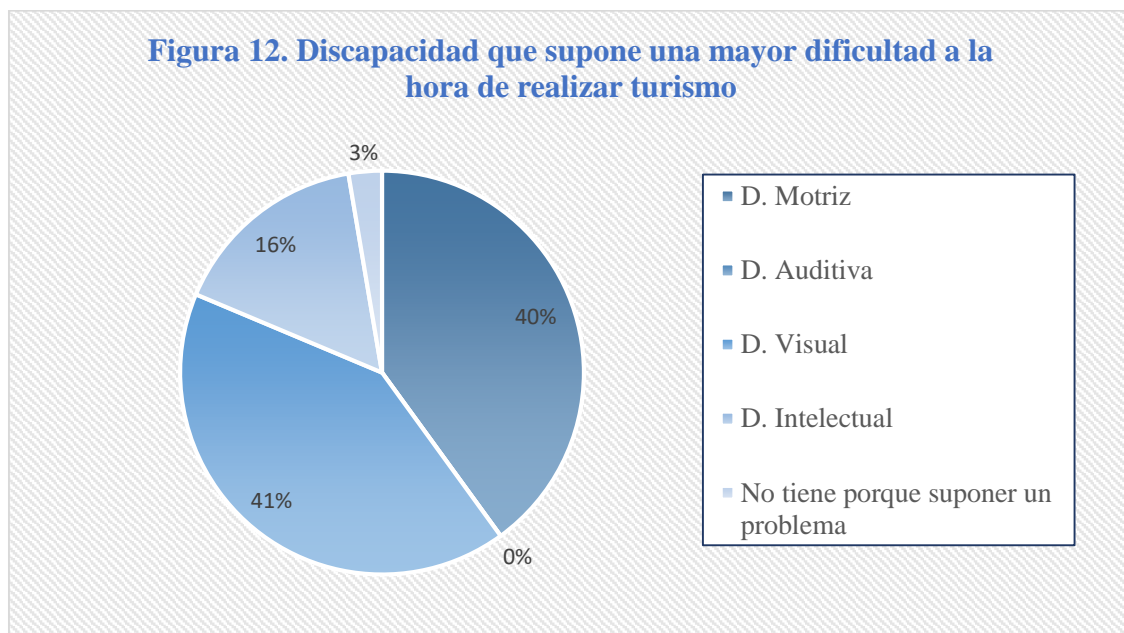


Figura 12. "Discapacidad que supone una mayor dificultad a la hora de realizar turismo" FUENTE: Elaboración propia.

De forma más específica, en relación con el objeto de estudio de esta investigación, se les han realizado a los encuestados, preguntas más concretas sobre el turismo y la discapacidad visual, con el fin de conocer su opinión, y el grado de sensibilidad y concienciación hacia este colectivo y esta discapacidad en concreto.

En primer lugar, se les ha planteado la siguiente cuestión “¿Consideras que una persona con discapacidad visual puede disfrutar de la experiencia turística igual que una persona que no tenga discapacidad visual?”. Los resultados, de esta cuestión están muy igualados entorno al sí y el no, superando el sí, con un 49%, al no, con un 47%, por muy pocos puntos, aunque de igual forma, un 3% de la muestra opina que este disfrute está condicionado por la adaptación del destino.

Figura 13. Disfrute de la actividad turística de las personas con discapacidad visual, según los encuestados.

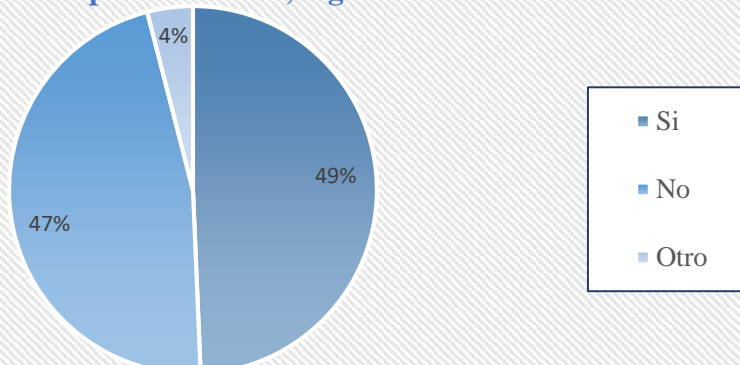


Figura 13. "Disfrute de la actividad turística de las personas con discapacidad, según los encuestados"
 FUENTE: Elaboración propia

Otra cuestión que se les ha planteado, en relación a la discapacidad visual y el turismo es la siguiente “¿Crees que los servicios turísticos se adaptan a este sector de la demanda?”. En este caso, y como refleja el gráfico, un 58% de la muestra de encuestados opina que no, que los servicios turísticos no están adaptados a este segmento tan específico de la demanda, frente a este gran porcentaje se encuentra un 11% a favor del sí, y un 31% que lo desconoce o que no está seguro, porque no se ha fijado, ya sea por indiferencia o desconocimiento, en si los servicios están adaptados.

También se les ha planteado una cuestión en relación a que tipología turística

Figura 14. ¿Están adaptados los servicios turísticos a las personas con discapacidad visual?

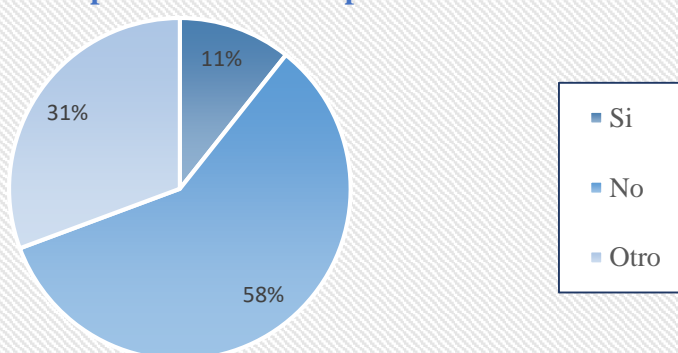


Figura 14. "¿Están adaptados los servicios turísticos a las personas con discapacidad visual?" FUENTE: Elaboración propia

consideran que puede resultar más fácil de realizar para una persona con discapacidad visual. En este aspecto las respuestas son muchas, y se contemplan una gran cantidad de

tipologías turísticas, aunque, para un 48% de la muestra la tipología turística más disfrutable para una persona con discapacidad visual, sería el turismo gastronómico, seguido, con un 17% por el turismo experiencial o sensorial, y, en tercer lugar, como se puede observar, se encontraría el turismo de sol y playa con un 13%.

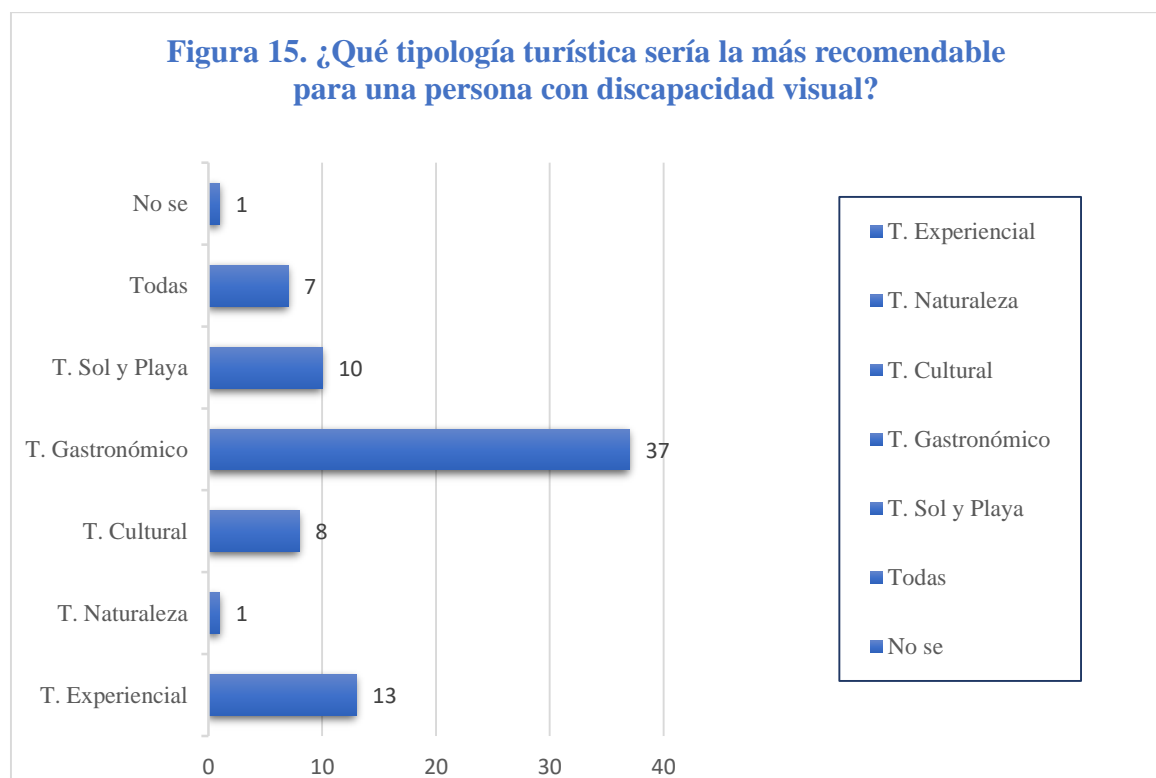


Figura 15. "¿Qué tipología turística sería la más recomendable para una persona con discapacidad visual?"
 FUENTE: Elaboración propia

Relacionado a la cuestión anterior, también se les ha planteado una cuestión relacionada con las actividades que consideran que una persona con discapacidad visual puede realizar en el ámbito del turismo. En este sentido la gama de actividades propuestas por la muestra ha sido muy amplia, incluyendo desde actividades gastronómicas, musicales, actividades de ocio, deportivas, actividades culturales, y un largo etc. Las respuestas de esta cuestión han sido de carácter múltiple, pues muchos de los encuestados han hecho referencia a varias actividades.

Muchas personas de la muestra de encuestados consideran que una persona con discapacidad visual puede realizar todas aquellas actividades que deseen, como se muestra en el gráfico, 19 personas de la muestra así lo consideran. De igual forma también 18 personas han considerado que una persona con discapacidad visual puede realizar todas aquellas actividades que estén adaptadas a sus necesidades específicas.

Siguiendo la línea de respuestas anteriores, los encuestados también consideran importantes o adecuadas actividades relacionadas con la gastronomía, la naturaleza, la cultura o la música, pues consideran que en estas actividades el uso de la vista como elemento principal de disfrute no es necesario, y se puede hacer uso de otros sentidos que permiten disfrutar de la experiencia turística de la misma forma que lo haría una persona sin discapacidad visual.

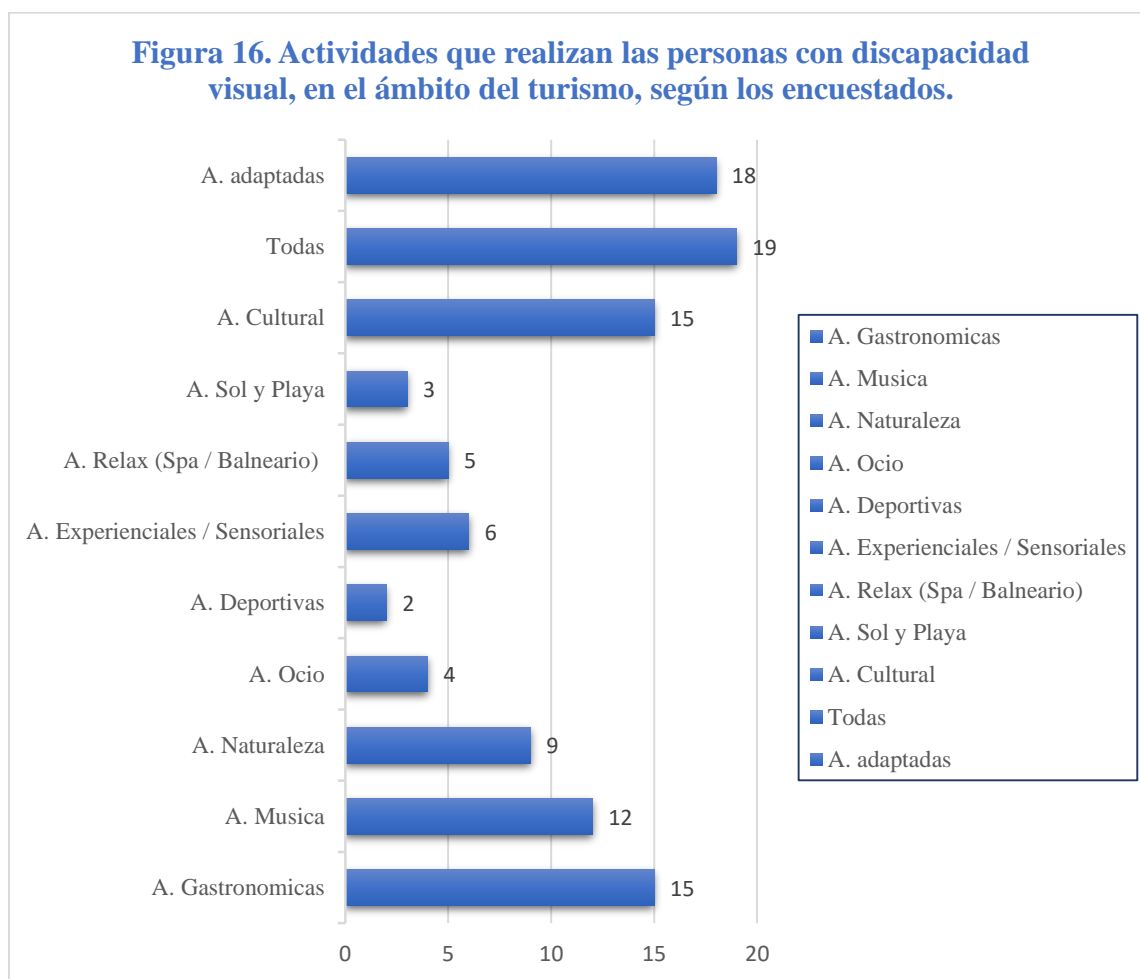


Figura 16. "Actividades que realizan las personas con discapacidad visual, en el ámbito del turismo, según los encuestados" FUENTE: Elaboración propia

Se les han realizado dos cuestiones muy semejantes, en relación a la necesidad o no de que las personas con discapacidad visual viajen acompañadas o viajen solas. En este sentido los resultados de ambas cuestiones, se esperaba que fuesen similares, en cambio los resultados muestran cierta incoherencia o discrepancia.

A continuación, se muestra una comparativa de los resultados sobre si las personas con discapacidad visual pueden viajar solas, o, por el contrario, necesitan viajar acompañadas.

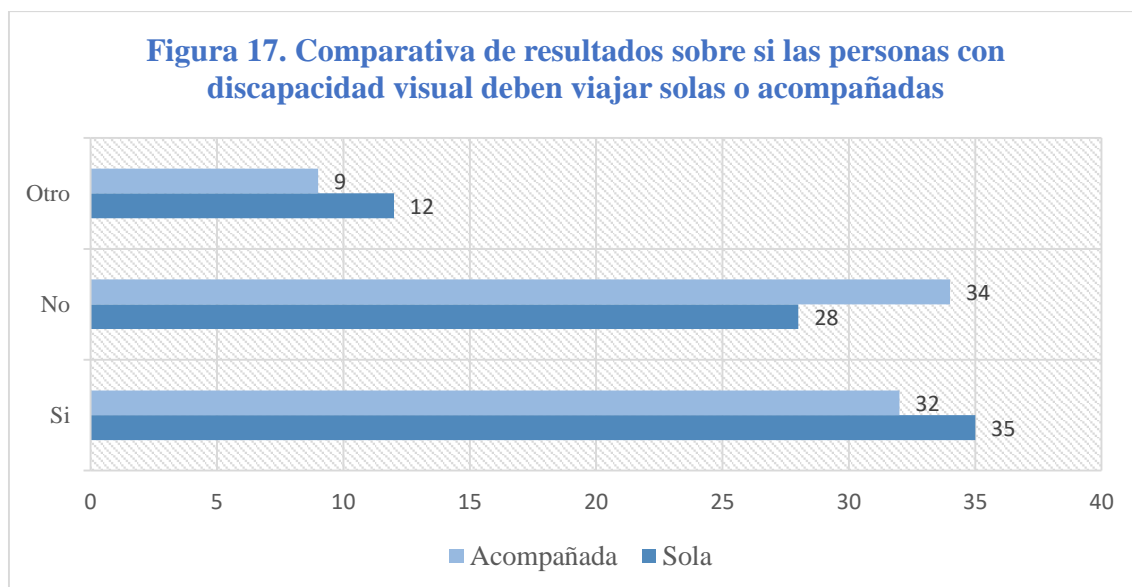


Figura 17. "Comparativa de resultados sobre si las personas con discapacidad visual deben viajar solas o acompañadas" FUENTE: Elaboración propia

Otra cuestión que es bastante importante, es la relacionada con la adaptación que creen que se debe llevar a cabo para que una persona con discapacidad visual pueda realizar turismo sin grandes dificultades.

En este sentido, al igual que la cuestión sobre las actividades, la respuesta ha sido de carácter múltiple por parte de los encuestados. Para un 31% de la muestra la adaptación más idónea será la auditiva o acústica, facilitando de esta forma la orientación de las personas con discapacidad visual. Un 22% de la muestra de encuestados, considera que la mejor adaptación sería que las personas con discapacidad visual contasen con guías especializados, o que los servicios turísticos tuviesen a disposición de las personas con discapacidad visual a voluntarios.

Muy de cerca un 19%, 18% y 10% de la muestra considera necesario adaptar las instalaciones, infraestructuras y el entorno, así como llevar a cabo una adaptación que suponga una mejora en la orientación de las personas con discapacidad visual, mediante señalización que estas personas pudiesen detectar, así como la inclusión de elementos que este segmento de la demanda pueda reconocer haciendo uso del tacto, tal que maquetas o paneles informativos en braille.

Figura 18. Adaptación que, según los encuestados, se debería llevar a cabo para favorecer la realización de turismo a las personas con discapacidad visual

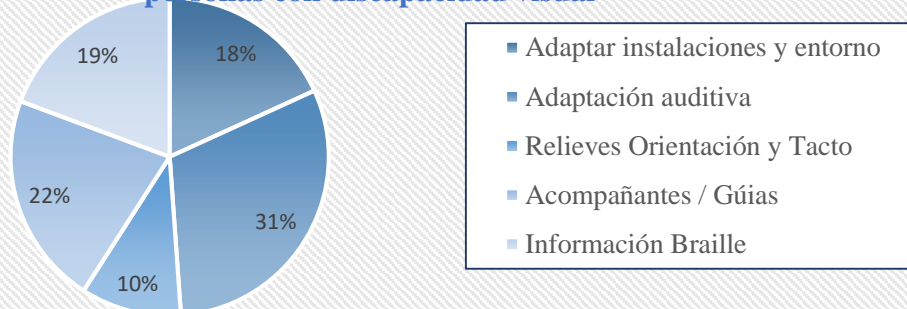


Figura 18. "Adaptación que, según los encuestados, se debería llevar a cabo para favorecer la realización de turismo a las personas con discapacidad visual" FUENTE: Elaboración propia

Muy relacionado con lo anterior, se les ha planteado una cuestión en relación a cuáles creen que son las principales barreras que tienen el turismo para este segmento de la demanda. Un 54% de la muestra de encuestados, más de la mitad, considera que la mayor barrera para que estas personas realización turismo es la falta de adaptación. Con menor porcentaje le siguen, un 19% que opina que la principal barrera es la propia discapacidad, y un 18% que considera que es la falta de concienciación, conocimiento y sensibilización por parte de la población, y en ocasiones de las profesiones del sector turístico, una de las principales barreras. De igual forma, también un 8% de la muestra afirma desconocer cuales son las principales barreras que puede tener una persona con discapacidad a la hora de realizar, lo que supondría la confirmación de ese 18% que opina que es la falta de conciencia, conocimiento y sensibilidad de la población, la principal barrera.

Figura 19. Principales barreras en el turismo, para las personas con discapacidad visual, según los encuestados

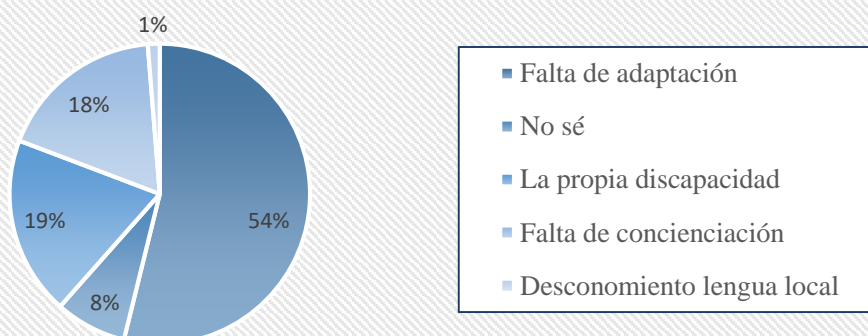


Figura 19. "Principales barreras en el turismo, para las personas con discapacidad visual, según los encuestados" FUENTE: Elaboración propia

La siguiente cuestión planteada, se basa en el marco teórico, pues en él ya se habló de la necesidad de adaptar el patrimonio para que sea disfrutable por todas las personas, algo que además es de vital importancia en el diseño universal. Por eso mismo se planteó a los encuestados si consideraban que se debía adecuar el patrimonio a las personas con discapacidad.

En este aspecto, varios de los encuestados señalan la importancia de la no intervención en el patrimonio, sobretudo en el arqueológico, y muchas son las personas que manifiestan su apoyo a la adecuación del patrimonio, siempre que no suponga un cambio en el mismo. Aun así, un 23% de la muestra considera que el patrimonio no debe adecuarse a las personas con discapacidad visual, mientras que un 62% considera que sí.

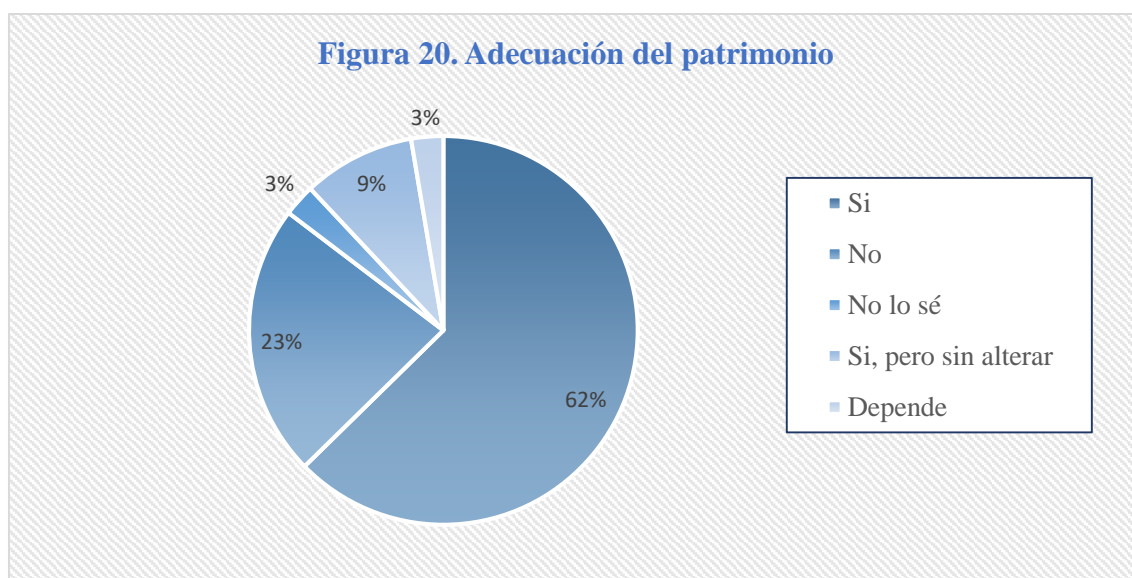


Figura 20. "Adecuación del patrimonio" FUENTE: Elaboración propia

La última cuestión de carácter obligatoria, era la relacionada con la importancia de la inversión pública en adaptar el sector turístico a las demandas más específicas, y concretamente al turista con discapacidad visual. Los resultados, que se pueden observar en el siguiente gráfico, reflejan que la, casi, totalidad de la muestra de encuestados, opina que sí, que se debe invertir dinero público en adaptar el turismo a las personas con discapacidad visual. Solo un 1% de la muestra piensa que no se adaptar, y que, si las personas con discapacidad visual no pueden disfrutar del turismo, deben hacer otra cosa. El 4% restante de la muestra opina que sí, siempre y cuando ese gasto esté justificado por la demanda en el destino, o que una vez estén todas las necesidades básicas del resto de

la población cubiertas, entonces se podría realizar esa inversión en adaptación para las personas con discapacidad visual.

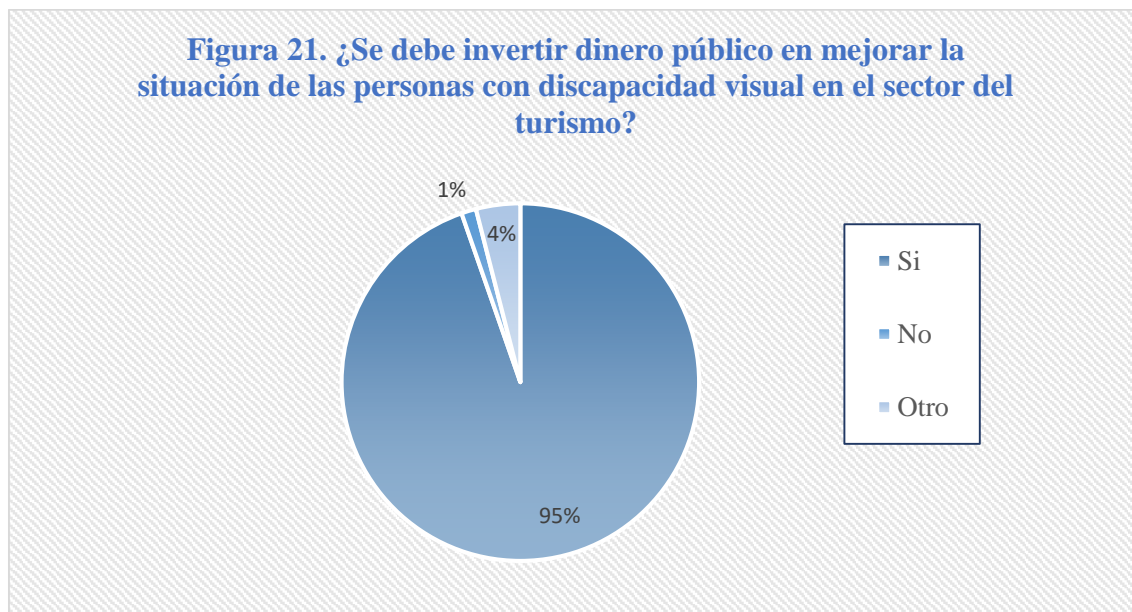


Figura 21. "¿Se debe invertir dinero público en mejorar la situación de las personas con discapacidad visual en el sector del turismo?" FUENTE: Elaboración propia

4.3 Análisis de la oferta específica

Para analizar la oferta específica del sector turístico, se ha decidido hacer énfasis principalmente, en la oferta hotelera, y en la oferta vacacional en los principales núcleos de recepción de turistas en la provincia de Alicante, siendo estos Benidorm, y Alicante.

La comunidad valenciana, es un gran centro de recepción de turistas, tanto nacionales como internacionales, en el año 2018 un total de 1.041.983 turistas del total de turistas que visitaron España, 12.523.973 turistas, visitaron la comunidad valenciana. De esos 1.041.983 turistas, un total de 523.060 se decantaron por la provincia de Alicante. Esto demuestra que más de la mitad de los turistas eligen la provincia de Alicante, como destino turístico, por lo tanto, la importancia que tiene Alicante, a nivel provincial, en relación a la recepción de turistas, es muy grande.

Como se ha mencionado anteriormente, en este análisis de la oferta específica se van a tener como principales fuentes de análisis el sector hotelero, y el sector de la oferta turística. Teniendo en cuenta que la escala de análisis va a ser provincial, se han seleccionado los municipios de Alicante y Benidorm, pues Benidorm es uno de los municipios con mayor número de establecimientos hoteleros, así como plazas, siendo respectivamente, 142 establecimientos hoteleros en el 2018, y un total de 43.335 plazas.

Alicante, es el segundo municipio de la provincia con mayor número de hoteles, un total de 68, en el 2018, y cuenta con 7.920 plazas. Por eso mismo, han sido los municipios seleccionados.

En relación al **sector hotelero**, se han seleccionado varios hoteles de ambos municipios, con el fin de conocer si existe en ellos una adaptación específica para las personas con discapacidad visual. De cada municipio se han seleccionado un total de 7 hoteles de Benidorm y Alicante. Además, también se ha mantenido comunicación con la asociación HOSBEC¹¹.

En primer lugar, a los hoteles se les han hecho varias cuestiones, principalmente se ha tratado con los recepcionistas de todos los hoteles, ya fuese en persona o por llamada telefónica. Las cuestiones que se les han planteado son todas ellas relacionadas con la discapacidad, si existe adaptación para personas con discapacidad de forma general, si hay accesibilidad específica para personas con discapacidad visual, si cuentan con información turística específica para este sector de la demanda, así como si cuentan con servicios online adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad visual.

Todos los hoteles, de ambos municipios, cuentan con adaptación y accesibilidad para discapacitados de forma general, y no para personas con discapacidad visual de forma específica, pues ellos se ciñen a cumplir la legislación y la normativa correspondiente. Además, en relación a la información turística adaptada, la mayoría de hoteles afirma que los folletos informativos con los que cuentan no son propios, y que no están adaptados de forma específica a las personas con discapacidad visual, pues ningún hotel cuenta con información turística en lenguaje braille para sus clientes.

Así mismo, referente a las páginas webs y servicios online que estos hoteles prestan, afirman que no cuentan con adaptación para personas con discapacidad visual, ni formato web con audio, y tampoco sistema de reservas online adaptado para los clientes con discapacidad visual.

Como se mencionaba anteriormente, también se ha mantenido comunicación online, vía e-mail, con la Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana (HOSBEC), a través de uno de los hoteles situado en Benidorm.

¹¹ Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana.

Esta asociación agrupa a empresas dedicadas al hospedaje, el alojamiento turístico, la restauración y otros lugares de esparcimiento en general.

Desde esta asociación, se informa que desconocen la existencia de algún hotel adaptado específicamente para personas con discapacidad visual en la provincia de Alicante, aunque sí que existen muchos establecimientos accesibles en la provincia. Además, desde esta asociación aseguran que la legislación, referente a los servicios turísticos, no diferencia entre personas con discapacidad visual, y el resto de discapacidades, sino que se refiere a que un establecimiento accesible, lo será para todas ellas.

En relación a **oferta vacacional** el análisis se ha dirigido principalmente hacia las agencias de viajes ubicadas en diferentes municipios de la provincia de Alicante, encontrando que ninguna de ellas ofrece un paquete vacacional específico para personas con discapacidad visual, aunque sí que reconocen que los museos suelen ser las infraestructuras que más adaptación para personas con discapacidad visual tienen. Además, también afirman que son pocos, por no decir inexistentes los clientes con discapacidad que tienen, y que, en caso de haber tenido alguno, suele viajar acompañado, lo que, a su parecer, facilita mucho la realización de turismo para la persona con discapacidad visual.

A pesar, de no contar con hoteles específicos para personas con discapacidad visual en la provincia de Alicante, sí que existe en España una empresa que se preocupa por las personas con discapacidad, Ilunion, cuyo objetivo empresarial es general empleo de calidad para las personas con discapacidad de forma general. Además, esta empresa, en colaboración con la ONCE, ofrece servicios específicos para los distintos tipos de discapacidades, en relación al turismo, como, por ejemplo, servicios de adaptación de establecimientos, apps móviles que faciliten la orientación de estas personas, formación específica para los profesionales del sector turístico, así como tarjetas en braille, diseñadas exclusivamente para las personas con discapacidad visual. Además, también cuentan con hoteles propios en los cuales se fomenta el empleo de las personas con discapacidad visual, así como se atiende a las necesidades específicas de cada tipo de discapacidad.

En segunda instancia se ha analizado la oferta online de paquetes vacacionales y oferta vacacional específicos para las personas con discapacidad visual, en este caso

situando el foco en los grandes tour-operadores online, y haciendo uso de una escala a nivel nacional.

Tras el análisis se puede confirmar que no existe una gran cantidad de tour-operadores que ofrezcan este tipo de paquetes vacacionales, o una oferta vacacional específica. Principalmente se han analizado tres grandes tour operadores:

El primer tour operador ha sido **e-Dreams**, este tour operador ofrece paquetes vacacionales de carácter genérico, sin realizar ninguna mención a las condiciones de accesibilidad o adaptación de sus servicios ofertados, que suelen ser mayoritariamente vuelos y hoteles. Todo ello se puede observar en las figuras 23 y 24, del anexo 3, página 67.

El siguiente ha sido **booking**, a pesar de que la FAMMA¹² solicitó en el año 2016 la inclusión de información sobre lugares accesibles para el colectivo de personas con discapacidad (DOCE, 2016), y, aunque algunos medios de comunicación afirman que el tour operador ya cuenta con esta información (Hosteltur, 2017), lo cierto, es que navegando por su web, uno se puede dar cuenta de que en la mayoría de hoteles, las especificaciones en relación a la accesibilidad no aparecen, como se puede ver en la figura 25, del anexo 3, página 68.

Los tour operadores grandes no suelen contar con una oferta específica para las personas con discapacidad visual, en cambio sí que se puede encontrar vía online, algunos tour operadores más pequeños, que sí que se dedican al turismo accesible, y entre sus ofertas muchas de ellas están adaptadas para personas con discapacidad de forma general, además de poder encontrar actividades adaptadas para las personas con discapacidad visual, este es el caso de accesitravel. En **accesitravel** se ofertan “viajes y vacaciones accesibles para personas con discapacidad, así como paquetes turísticos a medida dependiendo de la capacidad de cada uno, movilidad, sillas de ruedas, visual, auditiva, etc. (Accesitravel, s.f.)”. En las figuras 26 y 27, del anexo 3, página 69, se puede observar que las actividades ofertadas por este tour operador sí que especifican cuestiones en relación a la accesibilidad y adaptación de la actividad para las personas con discapacidad.

¹² Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid.

4.4 Análisis de la formación de los profesionales del sector turístico

En este apartado, la atención se va a enfocar en las universidades situadas en la provincia de Alicante, que ofrezca el grado en turismo, en este caso se encuentran dos universidades, la UA¹³, y la UNED¹⁴. Ambas universidades ofrecen el grado en turismo, con un plan de estudios muy similar.

El plan de estudios de la UA, no oferta ninguna asignatura específica, ni de carácter obligatorio, ni de carácter optativo, sobre la discapacidad, el trato que se les debe dar a las personas con discapacidad o el turismo accesible. A pesar de ello sí que podemos encontrar varias asignaturas en las que el temario incluye de forma secundaria temas relacionados con el turismo accesible, el turismo para todos, o más específicamente, el turismo para las personas con discapacidad.

El plan de estudios de la UNED, al igual que el de la UA, no ofrece ninguna asignatura específica en relación a la discapacidad, el turismo accesible o el turismo para todos.

En ambos grados universitarios, atendiendo al análisis de sus planes de estudios, se puede afirmar que, si no existe una asignatura específica en relación a la discapacidad de forma general, mucho menos va a existir formación específica acerca del turismo y las personas con discapacidad visual.

De ello se puede deducir, que, como decían los entrevistados y algunos encuestados, el grado de formación específica en el trato a las personas con discapacidad de forma general, y particularmente a las personas con discapacidad visual, va a ser muy bajo o directamente nulo, no siendo las universidades las que formen a los futuros profesionales del sector turístico en el trato a este sector de la demanda, sino que el futuro profesional del sector, deberá formarse de manera independiente para ello.

¹³ Universidad de Alicante.

¹⁴ Universidad Nacional a Distancia.

4.5 Análisis DAFO

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de concienciación y conocimiento de la población. ❖ Baja o nula formación sobre discapacidad visual por parte de los profesionales del sector. ❖ Baja sensibilidad en relación a la realización de turismo por parte de las personas con discapacidad visual. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Poca concienciación de los profesionales y de la población. ❖ Falta de formación específica de los profesionales del sector. ❖ Baja o nula adaptación específica de los servicios turísticos. ❖ Normativa genérica y no específica sobre la discapacidad visual. ❖ Elevado número de barreras que dificultan la realización de actividades turísticas por parte de la población con discapacidad visual.
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las personas con discapacidad visual suelen viajar en temporada baja, evitando la masificación. ❖ Las personas con discapacidad visual suelen viajar acompañadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desestacionalización del destino turístico. ❖ Mejora de la calidad de los servicios para toda la población.

Figura 22. "Análisis DAFO" FUENTE: Propia

5 PROPUESTAS DE MEJORA DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA DEMANDA CON DISCAPACIDAD VISUAL

- ❖ Mejorar el nivel de conocimiento y grado de sensibilidad de la población en relación a las personas con discapacidad visual.
- ❖ Fomentar la inclusión y la adaptación de los servicios turísticos para que sean disfrutados de igual manera por todas las personas, incluidas las personas con discapacidad visual.
- ❖ Enfocar los planes turísticos hacía un turismo para todos, y el diseño universal.

- ❖ Crear una normativa específica de adaptación del sector turístico, y los sectores relacionados, para las personas con discapacidad visual.
- ❖ Añadir formación específica en referencia a los diferentes tipos de discapacidad, en los planes de estudios de los grados universitarios, con la finalidad de formar a los futuros profesionales del turismo, principalmente para que tengan conocimiento de las necesidades específicas de los diferentes segmentos de la demanda, así como en el trato a las personas con discapacidad visual.
- ❖ Fomentar la adaptación web de los portales de información turística para que sean accesibles a las personas con discapacidad visual.
- ❖ Fomentar el uso e implantación de la tecnología, como medio de apoyo para las personas con discapacidad visual a la hora de realizar cualquier actividad de índole turística.
- ❖ Fomentar el desarrollo de tour operadores o prestadores de servicios que creen una oferta específica para las personas con discapacidad visual.
- ❖ Aumentar la inversión de dinero público, con la finalidad de mejorar la adaptación y accesibilidad a los recursos turísticos.
- ❖ Adaptación de la información turística al colectivo de personas con discapacidad visual, es decir, adaptar la información existente a formato braille, y ponerla a disposición tanto de la demanda, como de los servicios turísticos.

6 CONCLUSIONES

En primer lugar, cabe destacar la inexistencia de fuentes de información secundaria sobre turismo y discapacidad visual. Existe una gran carencia de información sobre este colectivo en relación al turismo, y eso se ve reflejado en la falta de documentación, ya sea libros o artículos científicos que hablen específicamente sobre la discapacidad visual y el turismo.

Además, en relación a las fuentes de información primarias, ha sido muy difícil conseguir contactar con personas con discapacidad visual a las cuales realizarles las entrevistas, así como ponerse en contacto con organizaciones, fundaciones o asociaciones de personas con discapacidad visual.

Sobre el análisis de los resultados de la investigación, de las entrevistas se puede concluir, que para ellos el nivel de adaptación de los destinos turísticos todavía no es el adecuado. La adaptación que se hace es genérica y no específica para sus necesidades como personas con discapacidad visual, esto les supone la necesidad de ayuda a la hora de viajar. A pesar de contar con medios que les capaciten para ser más autónomos, todavía no se sienten seguros a la hora de viajar solos, por la falta de señalización específica, por las posibles barreras arquitectónicas, y principalmente remarcan, la falta de solidaridad, concienciación y sensibilidad de la población, así como la falta de formación específica en el sector del turismo, en relación al trato hacia las personas con discapacidad visual.

Estas personas, viajan, y consideran el turismo una actividad importante en sus vidas, pero se ven limitados a la hora de realizarlas por la falta de adaptación.

Del análisis de las encuestas se puede deducir, que todavía falta mucho por sensibilizar, y concienciar a la población con respecto a las necesidades de las personas con discapacidad en general, y más particularmente de las personas con discapacidad visual.

Como breve resumen de las encuestas realizadas, un 95% de la muestra considera que el turismo es un derecho de todas las personas. Así mismo, un 93% considera que las personas con discapacidad pueden realizar turismo, en cambio un 47% de la muestra considera que las personas con discapacidad visual no pueden disfrutar del turismo igual que una persona sin discapacidad, y que el motivo de esto reside en la propia discapacidad en sí, puesto que para ellos el sentido de la vista es imprescindible a la hora de realizar turismo.

Un 58% de la muestra cree que los servicios turísticos no están adaptados de forma específica para las personas con discapacidad visual, y por eso deben realizar actividades en las cuales el principal sentido no sea la vista, por eso un 48% de la muestra considera que la mejor tipología turística, en cuanto a disfrute para este colectivo, es el turismo gastronómico.

De igual forma los resultados, en relación a las cuestiones sobre si las personas con discapacidad visual pueden viajar solas o es preferible que lo hagan acompañadas, los resultados están muy igualados, aunque predomina la preocupación general con respecto a la carencia de adaptación y a la seguridad de la persona, por eso bastantes personas se decantan hacia la necesidad de que viajen acompañados, o en caso de no hacerlo, que los

destinos cuenten con personal (guías o voluntarios) que acompañen a estas personas. De igual forma, otro sector de la muestra, un poco más reducido, considera que las personas con discapacidad pueden viajar de forma autónoma, y que, si no pueden realizarlo, es principalmente por la falta de adaptación de los destinos, y no por la necesidad de viajar acompañados.

Curioso es que un 54% de la muestra considere como principal barrera la falta de adaptación, al igual que lo hacían las personas entrevistadas, en cambio un 18% de la muestra piensa que la mayor barrera a la hora de realizar turismo es la propia discapacidad. Aun así, un 62% de los encuestados considera importante adecuar y adaptar el patrimonio para que sea disfrutable por todas las personas en igualdad de condiciones, así como un 95% de la muestra considera muy importante la inversión de dinero público en mejorar la situación de las personas con discapacidad en el sector. Cabe destacar, que solo una persona de las 75 encuestadas, considera que no se debe invertir dinero público, y si una persona o un colectivo de personas, en este caso las personas con discapacidad visual, no pueden realizar una actividad deben resignarse y buscar otra actividad que se adapte a sus necesidades.

De todo ella podemos concluir, que de forma general la población, representada en este caso por la muestra de 75 personas, considera el turismo una actividad importante y un derecho para todas las personas, incluida cualquier persona con cualquier tipo de discapacidad, aun así, un sector bastante importante de opiniones piensa que el colectivo de personas con discapacidad visual no puede hacerlo igual que el resto de personas con o sin discapacidad, así como piensan que tienen derecho a practicarlo, pero que la discapacidad en sí es una gran barrera, y por eso deben practicar tipologías turísticas, así como actividades de índole turístico donde el principal sentido no sea la vista, como por ejemplo actividades gastronómicas, o relacionadas con la música. Todo ello demuestra que el grado de sensibilidad y concienciación de la población, va en aumento, pero todavía se necesita concienciar más a la población, así como informarla más sobre estas cuestiones.

Además, aunque de forma muy minoritaria, también se encuentran consideraciones nada tolerantes hacía este sector de la población, de ello se puede deducir que un sector de la población discrimina a las personas con discapacidad, y considera que no se debe invertir ni tiempo ni dinero en adaptar el turismo para este colectivo.

Cambiando de tema, en relación a la oferta turística, el análisis se ha centrado en dos sectores, el hotelero y la oferta vacacional. El sector hotelero, como se ha podido comprobar, no está adaptado de forma específica a las personas con discapacidad visual, sino que su adaptación se hace de forma general, según marca la legislación. Y a pesar de que Ilunion sí que cuenta con hoteles adaptados, en la provincia de Alicante no se cuenta con ninguno. En el sector de la oferta vacacional, los grandes tour operadores no cuentan con una oferta específica para las personas con discapacidad, así como tampoco para las personas con discapacidad visual. Aun así, sí que existen diferentes tours operadores, más pequeños, que, si están especializados en el turismo accesible, y ofrecen paquetes vacaciones y actividades turísticas adaptadas.

En referencia a la formación de los profesionales del sector, los grados universitarios carecen de una formación específica en relación a la discapacidad, y en relación a las personas con discapacidad visual. Esto es algo de lo que ya se han quejado los turistas con discapacidad visual, pues consideran que las personas que ofrecen los servicios deben saber cómo dirigirse a ellos correctamente, algo que actualmente no saben hacer. Así mismo, en las encuestas de sensibilidad social, la muestra también remarcaba la importancia de la formación para que el trato hacía el colectivo de personas con discapacidad visual fuese el correcto.

A modo de conclusión general, se puede afirmar que el colectivo de personas con discapacidad visual, actualmente sigue estando en una posición de inferioridad con respecto al resto de la población, en lo que a turismo se refiere. La adaptación de los recursos turísticos para este colectivo suele ser prácticamente inexistente, a excepción de algunos núcleos de recepción de turistas que sí que cuentan con servicios adaptados para las personas con discapacidad, como por ejemplo la ciudad de Valencia, que cuenta con maquetas a las puertas de su Basílica, así como paneles informativos en Braille.

El grado de sensibilidad social por parte de la población todavía dista mucho de ser completamente tolerante e inclusivo con el colectivo de personas con discapacidad visual, y es algo en lo que se debería trabajar, así como en la visión del turismo actual, y lo que las administraciones desean que sea el turismo en el futuro. Se debe caminar hacia un turismo sostenible y accesible, que haga del diseño universal su bandera, y su principal atractivo para aquellos colectivos que encuentran sus posibilidades de hacer turismo, en igualdad de condiciones al resto de la población, mermadas.

7 BIBLIOGRAFIA

- Accesitravel. (s.f.). *Accesitravel*. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de Expertos en Viajes y Circuitos culturales. especialistas en Turismo Accesible, Sostenible y Responsable:
https://www.accesitravel.com/tematica/ofertas/viajes/4657/accesibilidad_viajes_y_escapadas
- Agnes, F. (2010). *Accesible Tourism*. VDM Publisng.
- Barraga, N. (1992). *Desarrollo senso-perceptivo*. Córdoba (Argentina) : ICEVH.
- DOCE. (26 de Marzo de 2016). FAMMA pide a booking que incorpore información sobre lugares accesibles. *Asociación Once*. Recuperado el 17 de Abril de 2019, de <https://asociaciondoce.com/2016/03/23/famma-pide-a-bookings-que-incorpore-informacion-sobre-lugares-accesibles/>
- Escrache, M. M. (2010). Turismo accesible/ Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Revista de Investigación turística nº2*, 101-126.
- Fernández, J. (2008). Historia, discapacidad y valía. *Comite español de representantes de personas con discapacidad (CERMI) en La imagen social de las personas con discapacidad*.
- Fernández, M. (2007). Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz. *Tesis doctoral. Universidad de Cádiz*.
- Ferreira, M. (2010). De la misnualía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico. *Revista Política y sociedad*, 47(1), 45-65.
- Gallego, S. S., & Núñez, A. C. (2014). Museos para todos: evaluación de una guía audiodescriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias. *Revista española de Discapacidad*, 145-167.
- García, J. I., & Cañadas, D. P. (2009). En M. R. Albéniz(coord.), & S. C. (coord.), *El largo camino hacía una educación inclusiva: la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días*. (págs. 453-462). Pamplona - Iruña: Universidad Pública de Navarra .

- Grünewald, L. (1996). Turismo accesible; experiencias y reflexiones sobre accesibilidad. *AMSCA y Fundación Delía Lascano de NAPP*.
- HOSBEC. (s.f.). *www.hosbec.com*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana: <https://www.hosbec.com/web/index.html#/home>
- Hosteltur. (26 de Febrero de 2017). Innovación móvil, Booking.com, accesibilidad universal... *Hosteltur*. Recuperado el 22 de Abril de 2019, de https://www.hosteltur.com/120700_innovacion-movil-bookingcom-accesibilidad-universal.html
- Hoyo, M. M., & Valiente, G. C. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25, 25-44.
- ILUNION. (s.f.). *ILUNION*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de <https://www.ilunion.com/es/modelo-empresarial-unico>
- INE. (29 de Septiembre de 2018). *Diputación de Alicante*. Obtenido de Datos provisionales Agosto 2018: http://documentacion.diputacionalicante.es/pr_turismo.asp
- Kvtonovád, L., & Rehurek, J. (2011). *Tratamiento Educativo de la Diversidad de Tipo Visual*. Madrid: UNED.
- Martinez Liábana, I. (2000). Aspectos evolutivos y educativos de la deficiencia visual. *Colección Manuales Once, Dirección de educación*.
- Molina, M. M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía*, vol. 32, núm 2, 297-321.
- Montoro, J. (1991). *Los ciegos en la Historia. Tomo 1*. Madrid: ONCE.
- OED. (2010). *Informe Olivienza*. Madrid: Observatorio Estatal de Discapacidad.
- OED. (2017). *Informe Olivienza 2017, sobre la situación general de la discapacidad en España*. Madrid: Observatorio estatal de la discapacidad.
- OMS. (2011). Informe Mundial sobre la Salud. 8-10. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70672/WHO_NMH_VIP_11.03_spa.pdf;jsessionid=E7E2D64AE42FDF491009900CD4CC825D?sequence=1

OMS. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid (Spain): Organización Mundial de la Salud.

OMS. (2017). *Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud*. Madrid. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de <http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>

OMS. (25 de Marzo de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

OMT. (1991). *Para un turismo accesible a minusválidos en los años 90*. Madrid: OMT.

OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Principios herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo Accesible - definición y contexto*. Madrid, España.

ONCE. (20 de Enero de 2016). *Fundación Once*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de Fundación ONCE e ILUNION llevan a FITUR la accesibilidad en el turismo.: <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-e-ilunion-llevan-fitur-la-accesibilidad-en-el-turismo>

ONCE, & COAM. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo* (1ª edición ed.). Madrid: Artes Gráficas Palermo.

ONU. (13 de Diciembre de 2006). *Servicio de información sobre discapacidad*. . Recuperado el 12 de Abril de 2019, de <http://sid.usal.es/leyes/discapacidad/10244/3-4-1/convencion-de-la-onu-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad.aspx>

RAE. (01 de Abril de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://www.rae.es/>

Rodriguez fuentes, A. (2005). *¿Cómo leen los niños con ceguera y baja visión? Colección escuela y necesidades educativas especiales*. Archidona (Málaga) .

Rodriguez, M. (1999). Accesibilidad; un objetivo prioritario para el siglo XXI. *Revista integración* (30), 16-23.

- Romanãch, J., & Lobato, M. (2005). Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. *Foro de Vida Independiente*, 1-8.
- Ruiz, A. E., & Lledó, C. B. (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Gijón.
- UA. (s.f.). *Universidad de Alicante*. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de Grado en Turismo:
<https://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=C004&lengua=C>
- UNED. (s.f.). *Universidad Nacional a Distancia*. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de Grado en Turismo:
http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,61705326&_dad=portal&_schema=PORTAL
- WHO. (2012). *World Health Organization*. Recuperado el 03 de Abril de 2019, de <http://www.webmati.es/%20http://www.who.int/blindness/GLOBALDATAFINALforweb.pdf?ua=1>

8 ANEXOS

8.1 ANEXO 1

En este anexo se presentan las cuestiones que se les han planteado a las personas entrevistadas que padecían algún tipo de discapacidad visual, ya sea vía online o en persona.

1. Edad.
2. Género.
3. Lugar de residencia.
4. ¿Qué tipo y grado de discapacidad tienes?
5. ¿Realizas o prácticas actividades de tipo turístico?
6. ¿Con que frecuencia viajas?
7. ¿Consideras el turismo una actividad importante en tu vida?
8. ¿Qué tipo de turismo sueles realizar?
9. ¿Qué tipología turística te gusta practicar?
10. ¿Qué actividades te gusta realizar cuando haces turismo / viajas?
11. ¿Sueles viajar solo o acompañado? ¿Porqué?
12. ¿Qué consideras que es imprescindible para que tu experiencia turística sea satisfactoria?
13. ¿Crees que los servicios turísticos se adecuan a tus necesidades? ¿Porqué?
14. ¿Consideras que los profesionales del sector turístico tienen una formación adecuada para tratar con las personas con discapacidad visual?
15. Por último, ¿Qué propondrías tu para mejorar la situación actual de las personas con discapacidad visual en el sector del turismo?

8.2 ANEXO 2

En este anexo se presentan las cuestiones que se han realizado a las personas encuestadas con la finalidad de conocer el grado de concienciación y sensibilización social en relación a las personas con discapacidad visual y el turismo.

1. Rango de edad.
2. Género.
3. ¿Consideras el turismo una actividad importante?
4. ¿Realizas turismo de forma regular?
5. ¿Qué tipo de turismo realizas?
6. ¿Crees que el turismo es un derecho de todas las personas?
7. ¿Piensas que una persona con discapacidad puede realizar turismo?
8. ¿Cuál crees que es el tipo de discapacidad que puede suponer una mayor dificultad a la hora de realizar turismo?
9. ¿Consideras que una persona con discapacidad visual puede disfrutar de la experiencia turística igual que una persona que no tenga discapacidad visual?
10. ¿Crees que los servicios turísticos se adaptan a este segmento de la demanda?
11. ¿Cuál crees que es la tipología turística que una persona con discapacidad visual puede realizar más fácilmente?
12. ¿Qué actividades crees que puede realizar una persona con discapacidad visual, en el ámbito del turismo?
13. ¿Crees que las personas con discapacidad visual pueden viajar solas?
14. Por el contrario, ¿Crees que las personas con discapacidad visual deben viajar acompañadas?
15. ¿Qué adaptación crees que se debería hacer para que una persona con discapacidad visual pudiese realizar turismo con más facilidad?
16. ¿Cuál crees que es la mayor barrera existente entre el turismo y las personas con discapacidad visual?
17. ¿Crees que se deben adecuar los restos patrimoniales a las personas con discapacidad visual, aunque eso suponga realizar algunos cambios en ellos?
18. ¿Consideras importante que se destine dinero público para mejorar las infraestructuras y los servicios turísticos, con el fin de que sean más disfrutables para las personas con discapacidad visual?

8.3 ANEXO 3

Análisis de la oferta vacacional específica.

Ofertas del día Top destinos Mejores ofertas Consejos viaje

Nuestra selección de viajes baratos al mejor precio








 <p>Barcelona, espíritu mediterráneo Vuelos a precios especiales</p> <p>Desde 9 €</p>	 <p>Madrid se merece una escapada Vuelo + 2 noches ★★</p> <p>Desde 155 €</p>	
 <p>"London calling" Vuelos al mejor precio</p> <p>Desde 10 €</p>	 <p>Ámsterdam: entre canales y tulipanes Vuelo + 2 noches ★★</p> <p>Desde 175 €</p>	
 <p>"Paris je t'aime" Vuelos a precios increíbles</p> <p>Desde 12 €</p>	 <p>Praga, ciudad de cuento Vuelo + 2 noches ★★</p> <p>Desde 125 €</p>	 <p>Tenerife más cerca que nunca Vuelos a precios especiales</p> <p>Desde 19 €</p>

Figura 23 "Oferta vacacional eDreams 1" FUENTE: www.edreams-es

Vacaciones al sol

Cierra los ojos y piensa en las vacaciones de verano; te estás imaginando relajándote bajo el sol y nadando en la playa ¿verdad? ¡El sol es curativo para el cuerpo y el alma, y parece que los europeos (portugueses e italianos sobre todo) lo adoramos! ¿Sabías que, de promedio, en dos semanas de vacaciones, los viajeros pasan unas 36 horas tomando el sol? Y tú, ¿estás listo para broncearte?

Mejores destinos de sol y playa

Para las vacaciones de verano en general buscamos lugares con la combinación perfecta de sol y mar. Te proponemos algunos de nuestros destinos favoritos, listos para ofrecerte unas vacaciones con un clima magnífico y unas playas paradisíacas. ¿Quieres descubrirlos?

El verano es el mejor momento para disfrutar de nuestro mar Mediterráneo, relajándonos al sol y disfrutando de sus tranquilas aguas turquesas ¿qué te parecen unas vacaciones en Grecia, en las hermosas Islas Baleares o en las Islas Canarias?

Portugal es también una buena opción para disfrutar del sol, en pareja o en familia, tanto por sus largas playas como por sus ciudades pintorescas, aquí encontrarás vacaciones con relax y cultura.

Si te apetece más un viaje exótico, Tailandia o México son tu destino de sol ideal, dos países con una increíble variedad costera, además de una fantástica gastronomía y unas tradiciones centenarias. Para evitar las lluvias, el mejor momento para visitar el área de Krabi y Phuket en Tailandia es de enero a marzo; en cambio, en las islas del Golfo de Tailandia (Koh Samui, Koh Phangan y Koh Tao) llueve muy poco incluso en julio y agosto y, si buscas vida nocturna, no te defraudarán. Elige México para una escapada de invierno en busca del sol; tanto la Riviera Maya, en Yucatán, como la costa del Pacífico, son escenarios perfectos para unas vacaciones activas pero también culturales.

Reserva tus vacaciones junto al mar

¿Cómo encontrar vuelos económicos para las vacaciones? Nuestros consejos: realiza la búsqueda con antelación (2-3 meses), selecciona siempre vuelo de ida y vuelta, y procura tener fechas y horarios flexibles. Así seguro que encontrarás ¡las mejores ofertas!

Para optimizar el espacio en tu maleta, hay algunos trucos que puedes usar; por ejemplo: enrolla las camisetas en lugar de doblarlas y mete los calcetines dentro de los zapatos, ahorrarás mucho espacio. ¡No te olvides de los accesorios de viaje esenciales: un adaptador universal, una batería portátil para el teléfono, un candado y un libro electrónico con tus lecturas de verano favoritas.

¿Qué llevarás a la playa? Definitivamente el protector solar, para elegirlo deberías tener en cuenta tres elementos: el factor de protección, la marca y el método de aplicación. Según nuestro estudio, las cremas más utilizadas por los europeos son aquellas con un factor de protección de 30-45, que garantizan una alta cobertura de los rayos UVA.

Figura 24. "Oferta vacacional eDreams 2" FUENTE: www.edreams.es

<p> Exteriores</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobiliario exterior ✓ Terraza / solárium ✓ Terraza ✓ Jardín 	<p> Comida & bebida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cafetería en el alojamiento ✓ Fruta De pago ✓ Botella de agua De pago ✓ Vino / champán De pago ✓ Buffet para niños ✓ Menú para niños ✓ Menús dietéticos (bajo petición) ✓ Snack-bar ✓ Bar ✓ Restaurante ✓ ¡Buen café! 	<p> Servicios de recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de entrada / salida privado ✓ Servicio de conserjería ✓ Cajero automático en el hotel ✓ Guardaequipaje ✓ Venta de entradas ✓ Información turística ✓ Cambio de moneda ✓ Recepción 24 horas
<p> Servicios y extras</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entradas para lugares de interés o espectáculos De pago 	<p> Internet</p> <p>¡Gratis! Hay conexión a internet Wi-Fi disponible en las zonas comunes. Gratis.</p>	<p> Oferta de ocio y servicios para familias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canales de TV para niños ✓ Equipamiento de juegos para exterior ✓ Zona de juegos interior ✓ Canguro / servicios para niños De pago
<p> Mascotas</p> <p>No se admiten.</p>	<p> Aparcamiento</p> <p>¡Gratis! Hay parking gratis público en las inmediaciones. No se puede reservar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Parking en la calle 	<p> Servicios de limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de limpieza diario ✓ Servicio de planchado De pago ✓ Servicio de limpieza en seco De pago ✓ Servicio de lavandería De pago
<p> Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aeróbic ✓ Tiro con arco ✓ Música / espectáculos en directo ✓ Cenas temáticas ✓ Equipamiento de tenis De pago ✓ Parque acuático Fuera del alojamiento De pago ✓ Entretenimiento nocturno ✓ Club infantil ✓ Personal de animación ✓ Snorkel Fuera del alojamiento De pago ✓ Submarinismo Fuera del alojamiento De pago ✓ Biblioteca ✓ Alquiler de bicicletas (de pago) ✓ Dardos ✓ Windsurf Fuera del alojamiento De pago ✓ Ping pong ✓ Billar De pago ✓ Zona de juegos para niños ✓ Campo de golf (a menos de 3 km) De pago ✓ Pista de tenis De pago 	<p> Piscina y bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Piscina ✓ Piscina infantil ✓ Masaje corporal completo ✓ Masaje de cabeza ✓ Masaje en pareja ✓ Masaje de pies ✓ Masaje de espalda ✓ Paquetes de spa / bienestar ✓ Instalaciones de spa ✓ Tratamientos corporales ✓ Pedicura ✓ Manicura ✓ Servicios de depilación ✓ Tratamientos faciales ✓ Servicios de belleza ✓ Sombrillas ✓ Tumbonas/sillas de playa ✓ Zona poco profunda ✓ Bar en la piscina ✓ Toallas de playa/piscina ✓ Tobogán de agua ✓ Piscina al aire libre (todo el año) ✓ Piscina al aire libre ✓ Masajes De pago ✓ Spa y centro de bienestar De pago ✓ Solárium ✓ Sauna 	<p> Instalaciones de negocios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fax / fotocopidora De pago
		<p> General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Máquina expendedora (bebidas) ✓ Zona de fumadores ✓ Aire acondicionado ✓ Prohibido fumar en todo el establecimiento ✓ Alquiler de coches ✓ Habitaciones familiares ✓ Habitaciones para no fumadores
		<p> Idiomas que se hablan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alemán ✓ Inglés ✓ Español ✓ Francés

Figura 25. "Análisis vacacional Booking" FUENTE: www.booking.com



¿Eres una persona con **discapacidad**, o viajas con un familiar o amigo discapacitado y tienes dudas e inseguridad por ello?

¿Buscas una **agencia de viajes de confianza**, con personal especializado y sensible con las personas con diferentes capacidades?

Accesitravel es tu agencia, de **Turismo Accesible**, nuestro equipo humano está formado por personas comprometidas con su trabajo.

En **Accesitravel** te informamos de los hoteles, cruceros, circuitos y viajes adaptados para personas con **discapacidad y sus acompañantes**.

Preparamos **viajes a medida, adaptados y accesibles para todos**, no por eso, más caros, porque partimos de la base de que todas las personas tenemos derecho a disfrutar del ocio y del turismo en las mismas condiciones y con los mismos precios, siempre con cánones de calidad.

Accesitravel os ofrece o viajes a medida o paquetes vacacionales dependiendo de vuestra discapacidad: **movilidad reducida o usuarios de sillas de ruedas, sordos o ciegos**.

Organizamos viajes, vacaciones, escapadas... nacionales e internacionales adaptados a medida, para personas con discapacidad funcional, tanto en individual como en grupos, todos nuestros paquetes vacaciones creados a gusto de nuestros clientes

Cuéntanos tu idea de viaje, **accesitravel** te lo prepara a medida y completamente personalizado.

* Normativa sobre **accesibilidad Turística**.

* Presentación de **Accesitravel.com Agencia de Viajes on line** del Grupo Digtgestion Especializada en **Turismo accesible/Inclusivo**. Granada (España)

Figura 26. "Oferta vacacional accesitravel 1" FUENTE: www.accesitravel.com

148 ofertas de viaje encontradas



 <p>Bodega Iniesta Enoturismo España</p> <p>1 día La Bodega Iniesta, es una bodega familiar, donde no podemos dejar de mencionar al más famoso de sus inversores, Andres Iniesta, que ha apostado por crear en su pueblo natal su propia bodega y gestionada...</p> <p>desde 8.00 €</p>	 <p>Visita al Museo Nacional de Arte de Cataluña para Todos España</p> <p>1 día Accesibilidad Admite perro lazarillo, Ascensor accesible, WC accesible, Aparcamiento accesible, Sistema de comunicación para sordos Precios 15€ Servicios Audioguías, Cafetería,...</p> <p>desde 15.00 €</p>
 <p>Visita al Museo del Prado de Madrid para TODOS España</p> <p>1 día El Museo Nacional del Prado se localiza en Madrid, España, y es considerado uno de los museos pictóricos más importantes del mundo, pues en su interior alberga amplias colecciones de pintura ilustrativas...</p> <p>desde 15.00 €</p>	 <p>Campamento de verano en Aguadulce para TODOS España</p> <p>7 días 6 noches El ALBERGUE INTURJOVEN AGUADULCE cuenta con una situación privilegiada. Está a pie de playa y a diez minutos del puerto deportivo de Roquetas de Mar. Playa, deporte y descanso, una combinación...</p> <p>desde 19.00 €</p>

Figura 27. "Oferta vacacional accesitravel 2" FUENTE: www.accesitravel.com